

# 神州鲲泰 PC 产品保修服务说明

(V4.1)

北京神州鲲泰信息技术有限公司

本说明书自 2025 年 3 月 31 日起生效

## 前 言

本说明书主要介绍神州鲲泰 PC 产品硬件保修政策的说明，用于帮助产品经销商、服务合作伙伴和产品最终用户了解硬件保修服务内容和标准。

最新保修服务信息请登录神州鲲泰官方网站或致电客户服务热线咨询。

网站地址：<http://www.shenzhoukuntai.com/>

## 服务窗口

服务平台	说明	方式
400 热线	提供 7x24 小时热线技术咨询	电话拨打：400 810 9119
邮件	提供 5x9 小时电子邮件技术支持，软件许可申请	邮件发送 kuntai_support@digitalchina.com
官网	提供技术文档、产品资料下载、软件版本、软件补丁下载，	浏览器访问 <a href="http://www.shenzhoukuntai.com/">http://www.shenzhoukuntai.com/</a>
微信公众号	提供 5x9 小时在线人工客服支持	微信公众号搜索：神州鲲泰



注意：为了保证客户的求助得到最快的响应，请客户在提出服务需求时，提供以下详细的信息：

- (1) 联系人、联系电话
  - (2) 设备序列号或条码
  - (3) 详细的故障现象描述
  - (4) 已采取的处理措施
  - (5) 故障可能发生的原因
-

## 1. 适用产品

本说明书适用于神州鲲泰品牌 PC 产品。

## 2. 鲲泰 PC 保修服务概述

### 2.1 保修范围、保修期及保修起算时间

鲲泰 PC 整机硬件保修期 36 个月。

保修起算时间：缺省自神州鲲泰发货之日起 60 日起算，如果 60 日内买方申请了保修服务，则以买方第一次申请保修服务之日起算。最晚保修起算时间不超过自神州鲲泰发货之日起 60 日。如果与神州鲲泰的购销合同上有特殊的约定，则以合同为准。

### 2.2 鲲泰 PC 产品保修服务级别

鲲泰 PC 产品出厂保修服务缺省 3 年质保，上门时效 5x9xNBD。

序号	服务内容	服务内容描述	备注
1	Help Desk	7×24 小时受理报修服务，实时响应	
2	远程问题处理	7×24 小时远程问题处理支持	
3	在线技术支持	神州鲲泰官网技术信息共享	
4	软件更新授权	提供 BIOS 版本下载	
5	硬件保修	对保修期及保修范围内硬件出现工艺或质量问题而进行的维修或更换，上门时效 5x9xNBD。	在接到报修申请后下一个工作日，9:00-18:00 上门。

如果需要更高级别的维保服务可以随机购买。鲲泰 PC 服务级别概览：

服务类别	服务项目	服务级别	
		5x9xNBD	7x24xND
Help Desk	报修热线受理	7x24	7x24
在线技术支持	官网技术信息共享	7x24	7x24
软件支持服务	软件更新授权 BIOS	7x24	7x24
硬件保修	硬件维修和更换	整机 3 年质保，上门时效 5x9xNBD。 (NBD: 报修申请后下一个工作日内)	整机 3 年质保，上门时效 7x24xND (ND: next day, 次日)

上

## 2.4 硬件保修范围

产品	类型	部件	说明
鲲泰 PC 产品	台式机主机	主板、CPU、内存、电源/适配器、独立显卡、硬盘、光驱、按键、前置 USB 小板、其它板卡（独立网卡等）	质保 3 年
	台式机外设	键盘、鼠标、液晶屏/液晶显示器。	质保 3 年
	笔记本	主板、CPU、内存、显示屏、硬盘、光驱、键盘、TP 模组（触摸板）、内置摄像头、无线网卡、内置音箱、配套锂电池等	质保 3 年
	笔记本外设	电源/适配器、鼠标等	质保 3 年
	附件及消耗类	各种连接线、网线、电源线、技术资料、光盘、手册、标贴、标签等。	非保修范围内

## 2.5 部件保修说明

1. 主机中装配的部件，其保修/维保服务级别和时长跟随存在装配关系的主机。
2. 跟鲲泰 PC 不存在装配关系，单独销售的非整机部件（以下简称散件），保修期为自神州鲲泰发货之日起 12 个月，服务方式为 RMA 返修服务，客户将故障件寄送至神州鲲泰指定维修地址，神州鲲泰在 30 日内将修复件寄还给客户。
3. 部件维修或更换后，自发件之日起保修期为 90 日；若原保修期剩余超过 90 日，则以原保修期为准。

## 2.6 保修凭证

有效保修凭证包含及要求：

1. 以下两者其一：

产品保修卡——包含：经销商名称、产品名称、型号、序列号、购买日期及有效印章。

有效购机发票或购销合同——带有神州鲲泰税务印章的正规商业销售发票，有效购销合同书。

2. 产品序列号——清晰完整，无修改痕迹。

3. 特殊服务合同书——与神州鲲泰的服务合同书以及服务承诺函。

其他可购买的增值服务

## 3.1 介质保留服务

介质保留服务是为购买鲲泰服务器和 PC 产品的客户专门打造并提供的高级专项服务解决方案。通过该服务，客户在获取更换硬盘和（或）SSD 硬盘时可选择保留故障硬盘和（或）SSD 硬盘，以进一步满足客户提升客户信息安全等级、保护机密、私有信息安全的需求。

介质保留服务须在神州鲲泰含现场的维保服务基础上购买获取，且其服务期限须与对应的维保服务期限保持一致。需要介质保留服务的客户请在购买维保服务的同时购买介质保留服务。

硬盘和（或）SSD 硬盘因故障进行更换后，客户可要求保留被更换的故障磁盘驱动器和（或）SSD 硬盘。被保留的故障介质，客户负责销毁和处置，不可继续使用或转售。对保留的故障介质神州鲲泰不再承担保修服务。

更换件可能是新件或者是同等类型和功能的好件（如该型号产品已停止生产且库存备件耗尽，神州鲲泰将向您提供不低于原件性能的其它型号）。经神州鲲泰更换过的部件，可以获得维修完成发货之日起或设备更换之日起 90 天的维保服务，或者继续获得原有的剩余维保期服务，以两者中较长的时间为准。

神州鲲泰会对硬盘和 SSD 硬盘的故障率进行持续监控并保留取消该服务的权利。如果神州鲲泰合理地确信客户在滥用介质保留服务（如替换的硬盘或 SSD 硬盘已明显超过标准故障率，标准故障率通常是指全网同型号硬盘或 SSD 更换数量占同型号硬盘或 SSD 的全网在保容量的占比），神州鲲泰将会提前通知客户取消该服务。

神州鲲泰介质保留服务不包括保留由于健康和安全隐患而被召回的硬盘或 SSD 硬盘。如果您提供的故障件属于第 5 节服务免责中第 2 条的范围，则不在介质保留服务的承诺范围内。

### 3. 服务地域覆盖

区域	省份	地级行政区划	服务覆盖 县/区名称
北区	北京	北京	朝阳区、海淀区、东城区、西城区、丰台区、石景山区、门头沟区、房山区、通州区、顺义区、昌平区、大兴区、怀柔区、平谷区、密云区、延庆区
北区	天津	天津	河西区、和平区、河东区、南开区、河北区、红桥区、东丽区、西青区、津南区、北辰区、武清区、宝坻区、滨海新区、宁河区、静海区、蓟州区
北区	河北省	石家庄	石家庄、行唐县、高邑县、无极县、赵县、平山县、正定县、元氏县、深泽县
北区	河北省	唐山	唐山、曹妃甸区、古冶区、迁西县、乐亭县、滦南县、玉田县、遵化市、迁安市
北区	河北省	秦皇岛	城区
北区	河北省	邯郸	城区、馆陶县
北区	河北省	邢台	城区、南宫市
北区	河北省	保定	城区、雄县、容城县、博野县、唐县、望都县、高碑店市、安国市、徐水县
北区	河北省	张家口	城区、赤城县、宣化县
北区	河北省	承德	城区
北区	河北省	沧州	城区、盐山县、东光县、青县、任丘市、泊头市
北区	河北省	廊坊	城区、固安县、永清县、大城县、香河县、三河市

区域	省份	地级行政区划	服务覆盖 县/区名称
北区	河北省	衡水	城区、安平县、饶阳县、阜城县、武强县、故城县、武邑县、枣强县、景县、深州市、冀州市
北区	黑龙江省	哈尔滨	城区
北区	黑龙江省	齐齐哈尔	城区
北区	黑龙江省	牡丹江	城区、东宁县、林口县
北区	黑龙江省	佳木斯	城区、富锦市、同江市、抚远县、桦川县、桦南县
北区	黑龙江省	大庆	城区
北区	黑龙江省	伊春	城区
北区	黑龙江省	鸡西	城区、密山市
北区	黑龙江省	鹤岗	城区
北区	黑龙江省	双鸭山	城区、宝清县
北区	黑龙江省	七台河	城区
北区	黑龙江省	绥化	城区
北区	黑龙江省	黑河	城区、北安市
北区	吉林省	长春	城区、德惠市、榆树市、九台市、农安县
北区	吉林省	吉林	城区、磐石市、舒兰市、桦甸市、蛟河市、永吉县
北区	吉林省	四平	城区、公主岭市
北区	吉林省	辽源	城区
北区	吉林省	通化	城区、梅河口市、通化县
北区	吉林省	白山	城区、长白县
北区	吉林省	白城	城区
北区	吉林省	松原	城区、扶余县、长岭县
北区	吉林省	延边朝鲜族自治州	城区、延吉市、龙井市
北区	辽宁省	沈阳	城区、浑南新区、铁西区、辽中县
北区	辽宁省	大连	城区、沙河口区、瓦房店市、普兰店市、庄河市、长海县
北区	辽宁省	鞍山	城区
北区	辽宁省	抚顺	城区
北区	辽宁省	锦州	城区
北区	辽宁省	阜新	城区
北区	辽宁省	辽阳	城区
北区	辽宁省	盘锦	城区
北区	辽宁省	铁岭	城区、昌图县
北区	辽宁省	朝阳	城区
北区	辽宁省	葫芦岛	城区、兴城市、绥中县
北区	辽宁省	营口市	城区
北区	辽宁省	丹东市	城区、东港市

区域	省份	地级行政区划	服务覆盖 县/区名称
北区	辽宁省	本溪市	城区、桓仁县
北区	内蒙古	呼和浩特	城区
北区	内蒙古	包头	城区、固阳县
北区	内蒙古	赤峰	城区、林西县、宁城县
北区	内蒙古	通辽	城区、开鲁县、库伦旗、奈曼旗
北区	内蒙古	鄂尔多斯	鄂尔多斯市、鄂托克旗
北区	内蒙古	呼伦贝尔	呼伦贝尔、牙克石市、莫力达瓦达斡尔族自治县
北区	内蒙古	巴彦淖尔	城区
北区	内蒙古	乌兰察布	城区、卓资县、化德县、商都县、兴和县、凉城县、擦哈尔右翼后旗
北区	内蒙古	兴安盟	乌兰浩特市、阿尔山市、扎赉特旗、突泉县
北区	内蒙古	锡林郭勒盟	城区、锡林浩特市
北区	山东省	济南	城区、章丘市
北区	山东省	淄博	城区
北区	山东省	东营	城区
北区	山东省	烟台	城区
北区	山东省	潍坊	城区、安丘市
北区	山东省	济宁	城区、邹城市、兖州市、曲阜市、嘉祥县、金乡县、汶上县、泗水县、梁山县、微山县、鱼台县
北区	山东省	泰安	城区、东平县
北区	山东省	日照	城区、莒县
北区	山东省	滨州	城区、博兴县
北区	山东省	德州	城区、禹城市、陵县、陵县、临邑县、平原县、齐河县、夏津县、庆云县
北区	山东省	聊城	城区
北区	山东省	临沂	城区、郯城县、临沭县、费县、苍山县
北区	山东省	菏泽	城区
北区	山东省	莱芜市	城区
北区	山东省	枣庄市	城区
北区	山东省	青岛市	城区、胶南市、胶州市
北区	山东省	威海市	城区、文登市、荣成市
北区	山西省	太原	太原
北区	山西省	大同	城区
北区	山西省	阳泉	阳泉
北区	山西省	长治	长治
北区	山西省	晋城	城区

区域	省份	地级行政区划	服务覆盖 县/区名称
北区	山西省	朔州	城区
北区	山西省	晋中	城区
北区	山西省	运城	城区
北区	山西省	忻州	城区、定襄县
北区	山西省	临汾	城区
北区	山西省	吕梁	城区、交城县
东区	安徽省	合肥	城区、庐阳区、蜀山区、肥西县、肥东县、长丰县、庐江县、巢湖市
东区	安徽省	芜湖	城区、无为县、芜湖县、繁昌县、南陵县
东区	安徽省	蚌埠	城区、五河县、固镇县、怀远县
东区	安徽省	淮南	城区、凤台县、寿县
东区	安徽省	马鞍山	城区、含山县、和县、当涂县
东区	安徽省	淮北	城区、濉溪县
东区	安徽省	铜陵	城区、枞阳县
东区	安徽省	安庆	城区、桐城市、怀宁县、岳西县、潜山县、太湖县、宿松县、望江县
东区	安徽省	黄山	城区、歙县、休宁县、黟县、祁门县
东区	安徽省	阜阳	城区、界首市、颍上县、临泉县、阜南县、太和县
东区	安徽省	宿州	城区、萧县、砀山县、灵璧县、泗县
东区	安徽省	滁州	城区、明光市、天长市、全椒县、来安县、定远县、凤阳县
东区	安徽省	六安	城区、寿县、霍邱县、霍山县、金寨县、舒城县
东区	安徽省	宣城	城区、宁国市、广德市、郎溪县、广德县、泾县、绩溪县、旌德县
东区	安徽省	池州	城区、青阳县、石台县、东至县、
东区	安徽省	亳州	城区、蒙城县、涡阳县、利辛县
东区	福建省	福州	城区、长乐市、福清市、连江县、闽清县、永泰县
东区	福建省	厦门	城区、同安区
东区	福建省	莆田	城区、仙游县
东区	福建省	三明	城区、永安市、明溪县、沙县、将乐县
东区	福建省	泉州	城区、晋江市、石狮市、惠安县、安溪县、永春县、德化县
东区	福建省	漳州	城区、龙海市、漳浦县
东区	福建省	南平	城区、建阳市、邵武市、武夷山市
东区	福建省	龙岩	城区、永定县、漳平市、武平县、连城县
东区	福建省	宁德	城区、福鼎市、霞浦县、屏南县
东区	河南省	郑州	城区、登封市、新郑市、荥阳市、新密市、巩义市、上街区、中牟县

区域	省份	地级行政区划	服务覆盖 县/区名称
东区	河南省	安阳	城区、林州、汝州市、安阳县、汤阴县、内黄县
东区	河南省	鹤壁	城区
东区	河南省	济源市	城区
东区	河南省	焦作	城区、沁阳市、孟州市、博爱县、武陟县
东区	河南省	开封	城区、兰考县、尉氏县、通许县、杞县
东区	河南省	洛阳	城区、偃师市、孟津县、伊川县、新安县、汝阳县、洛宁县、嵩县、宜阳县
东区	河南省	漯河	城区、临颖县
东区	河南省	南阳	城区、新野县、邓州市、南召县、淅川县、方城县、唐河县、内乡县、桐柏县
东区	河南省	平顶山	城区、汝州市、舞、钢市、郟县
东区	河南省	濮阳	城区、华龙区
东区	河南省	三门峡	城区
东区	河南省	商丘	城区、永城市、民权县、虞城县、夏邑县
东区	河南省	新乡	城区、辉县市、卫辉市、新乡县、长垣县、获嘉县、原阳县、封丘县
东区	河南省	信阳	城区、罗山县、商城县、光山县、新县
东区	河南省	许昌	城区
东区	河南省	周口	城区、项城市、扶沟县、郸城县、西华县、太康县、沈丘县
东区	河南省	驻马店	城区、西平县、上蔡县、平舆县、正阳县、遂平县、泌阳县
东区	湖北省	武汉	城区、新洲区、汉南区、蔡甸区、黄陂区、江夏区、东湖开发区、江岸区、青山区、硚口区、武昌区、江汉区、汉阳区、洪山区
东区	湖北省	鄂州市	城区
东区	湖北省	孝感市	城区、汉川市
东区	湖北省	仙桃市	城区
东区	湖北省	潜江市	城区
东区	湖北省	天门市	城区
东区	湖北省	神农架	城区
东区	湖北省	黄石	城区、大冶市、阳新县
东区	湖北省	十堰	城区、丹江口市、竹山县、竹溪县、房县
东区	湖北省	荆州	城区、松滋市、洪湖市、石首市
东区	湖北省	宜昌	城区、枝江市、宜都市
东区	湖北省	襄阳	城区、宜城市
东区	湖北省	荆门	城区
东区	湖北省	黄冈	城区、蕲春县、浠水县

区域	省份	地级行政区划	服务覆盖 县/区名称
东区	湖北省	咸宁	城区、赤壁市、嘉鱼县
东区	湖北省	恩施	城区
东区	江苏省	常州市	城区、溧阳市、金坛市
东区	江苏省	淮安	城区、洪泽县、涟水县、金湖县、盱眙县
东区	江苏省	连云港	城区、赣榆县、灌云县、灌南县、东海县
东区	江苏省	南京市	城区、栖霞区、玄武区、高淳县、溧水县、六合
东区	江苏省	南通	城区、启东市、如皋市、通州市、海门市、如东县
东区	江苏省	苏州市	城区、常熟市、张家港市、昆山市、吴江市、太仓市
东区	江苏省	泰州市	城区、姜堰市、泰兴市、靖江市、兴化市
东区	江苏省	无锡市	城区、滨湖区、宜兴市、江阴市
东区	江苏省	宿迁	城区、泗阳县、沭阳县
东区	江苏省	徐州	城区、睢宁县、沛县、丰县、邳州市
东区	江苏省	盐城	城区、东台市、响水县、滨海县、阜宁县
东区	江苏省	扬州	城区、江都市、高邮市、仪征市、宝应县
东区	江苏省	镇江市	城区、句容市、扬中市、丹阳市
东区	上海	上海	黄浦区、徐汇区、长宁区、静安区、普陀区、虹口区、杨浦区、杨浦区、浦东新区、闵行区、宝山区、嘉定区、金山区、松江区、青浦区、奉贤区、崇明区
东区	浙江省	杭州	城区、下城区、萧山区、钱塘江区、临安市、建德市、富阳市、桐庐县
东区	浙江省	湖州	城区、南浔区、德清县、安吉县、长兴县
东区	浙江省	嘉兴	城区、桐乡市、平湖市、海宁市、海盐县、嘉善县、
东区	浙江省	金华	城区、兰溪市、义乌市、东阳市、永康市、浦江县、磐安县、武义县
东区	浙江省	丽水	城区、莲都区、龙泉市、景宁县、松阳县、青田县、庆元县、遂昌县、云和县、缙云县
东区	浙江省	宁波	城区、宁海县、慈溪市、余姚市、象山县
东区	浙江省	衢州	城区、江山市、开化县
东区	浙江省	绍兴	城区、嵊州市
东区	浙江省	台州	城区、三门县、临海市、温岭市、玉环县、天台县、仙居县
东区	浙江省	温州	城区、乐清市、瑞安市、苍南县、永嘉县、平阳县、泰顺县
东区	浙江省	舟山	城区
南区	广东省	广州市	城区、番禺区、花都、从化市、增城市
南区	广东省	深圳市	福田区、龙岗区
南区	广东省	珠海市	城区
南区	广东省	佛山市	城区、顺德区

区域	省份	地级行政区划	服务覆盖 县/区名称
南区	广东省	江门市	城区、鹤山市、开平市、台山市
南区	广东省	茂名市	城区、信宜市、化州市
南区	广东省	阳江市	城区、阳春市、阳西县
南区	广东省	东莞市	城区
南区	广东省	中山市	城区
南区	广东省	潮州市	城区、饶平县、潮安县
南区	广东省	揭阳市	城区、普宁市、惠来县
南区	广东省	韶关	城区、乳源县、乐昌市、南雄市、新丰县、始兴县、仁化县、翁源县
南区	广东省	河源	城区、连平县
南区	广东省	梅州	城区、兴宁市、五华县、大埔县
南区	广东省	惠州	城区、博罗县、惠东县
南区	广东省	湛江	城区、吴川市、雷州市、廉江市、徐闻县、遂溪县
南区	广东省	云浮	城区、新兴县、郁南县
南区	广东省	清远	城区、连州市、英德市、阳山县
南区	广东省	汕尾	城区、陆丰市、海丰县
南区	广东省	汕头	城区、南澳县
南区	广东省	肇庆	城区、四会市、高要市、德庆县
南区	广西省	南宁	城区、良庆区、武鸣县、隆安县、马山县、上林县、宾阳县、横县
南区	广西省	柳州	城区、柳江县、融水县、三江县、柳城县、鹿寨县、融安县
南区	广西省	桂林	城区、临桂县、龙胜县、恭城县、阳朔县、灌阳县、灵川县、荔浦县、全州县、资源县、永福县、兴安县
南区	广西省	梧州	城区、藤县、蒙山县
南区	广西省	北海	城区、合浦县
南区	广西省	防城港	城区、东兴市、上思县
南区	广西省	钦州	城区、灵山县
南区	广西省	贵港	城区、桂平市
南区	广西省	玉林	城区、北流市、陆川县、博白县
南区	广西省	百色	城区、靖西县、隆林县、田阳县、田东县、平果县、田林县、德保县、西林县、那坡县
南区	广西省	贺州	城区、富川县、昭平县、钟山县
南区	广西省	河池	城区、罗城县、环江县、巴马县、都安县、大化县、南丹县、天峨县、凤山县、东兰县
南区	广西省	来宾	城区、合山市、金秀县、象州县、武宣县、忻城县
南区	广西省	崇左	城区、凭祥市、扶绥县、宁明县、龙州县、大新县、天等县

区域	省份	地级行政区划	服务覆盖 县/区名称
南区	贵州省	贵阳	城区
南区	贵州省	六盘水	城区、水城县
南区	贵州省	遵义	城区
南区	贵州省	安顺	城区、紫云县
南区	贵州省	毕节	毕节市
南区	贵州省	铜仁	铜仁市
南区	贵州省	黔西南布依族苗族自治 州	城区、兴义市
南区	贵州省	黔东南苗族侗族自治州	城区
南区	贵州省	黔南布依族苗族自治州	城区、都匀市
南区	海南省	海口	城区、澄迈县、乐东县、陵水县
南区	海南省	三亚市	城区
南区	海南省	东方市	城区
南区	海南省	万宁市	城区
南区	海南省	文昌市	城区
南区	海南省	琼海市	城区
南区	海南省	儋州市	城区
南区	海南省	五指山市	城区
南区	湖南省	长沙	城区、浏阳市、望城县、长沙县、宁乡县
南区	湖南省	常德	城区、汉寿县、津市市、澧县、石门县、桃源县
南区	湖南省	郴州	城区、安仁县、桂东县、汝城县、宜章县、永兴县、资兴 市、桂阳县、嘉禾县、临武县
南区	湖南省	衡阳	城区、衡东县、常宁市、衡南县、衡山县、衡阳县、耒阳 市、祁东县
南区	湖南省	怀化	城区、洪江市、靖州县、通道县、辰溪县、新晃县
南区	湖南省	娄底	城区、冷水江市、新化县
南区	湖南省	邵阳	城区、隆回县、邵阳县、武冈市
南区	湖南省	湘潭	城区、韶山市、湘潭县、湘乡市
南区	湖南省	湘西土家族苗族自治州	城区、凤凰县、龙山县、吉首市
南区	湖南省	益阳	城区、沅江市、安化县、桃江县
南区	湖南省	永州	城区、道县、江华县、新田县
南区	湖南省	岳阳	城区、华容县、平江县、临湘市、湘阴县
南区	湖南省	张家界	城区
南区	湖南省	株洲	城区、茶陵县、株洲县、醴陵市、炎陵县、攸县
南区	江西省	南昌	城区、南昌县、安义县
南区	江西省	九江	城区、瑞昌市、永修县、武宁县、修水县、都昌县

区域	省份	地级行政区划	服务覆盖 县/区名称
南区	江西省	上饶	城区、余干县
南区	江西省	抚州	城区、临川区、南城县、乐安县
南区	江西省	宜春	城区、袁州区、高安市、奉新县、靖安县
南区	江西省	吉安	城区
南区	江西省	赣州	城区、南康市、瑞金市、信丰县、寻乌县、石城县、大余县、安远县、龙南县、宁都县、宁都县、兴国县、于都县、崇义县、全南县、会昌县
南区	江西省	景德镇	城区
南区	江西省	萍乡	城区、莲花县、上栗县
南区	江西省	新余	城区
南区	江西省	鹰潭	城区、贵溪市、余江县
南区	云南省	昆明	城区、东川
南区	云南省	曲靖	城区
南区	云南省	玉溪	城区
南区	云南省	昭通	城区
南区	云南省	保山	城区
南区	云南省	丽江	城区
南区	云南省	普洱市	城区
南区	云南省	临沧	城区
南区	云南省	德宏傣族景颇族自治州	城区、潞西市、瑞丽市、盈江县、陇川县
南区	云南省	怒江傈僳族自治州	城区
南区	云南省	迪庆藏族自治州	城区
南区	云南省	大理白族自治州	城区
南区	云南省	楚雄彝族自治州	楚雄市
南区	云南省	红河哈尼族彝族自治州	城区
南区	云南省	文山壮族苗族自治州	城区
南区	云南省	西双版纳傣族自治州	城区
西区	甘肃省	兰州	城区、榆中县
西区	甘肃省	嘉峪关市	城区
西区	甘肃省	金昌	城区
西区	甘肃省	白银	城区、会宁县
西区	甘肃省	天水	城区、甘谷县
西区	甘肃省	酒泉	城区、敦煌市、玉门市、金塔县
西区	甘肃省	张掖	城区、山丹县、民乐县、临泽县、高台县
西区	甘肃省	武威	城区、天祝县、民勤县
西区	甘肃省	定西	城区、临洮县

区域	省份	地级行政区划	服务覆盖 县/区名称
西区	甘肃省	陇南	城区、成县
西区	甘肃省	平凉	城区、泾川县、静宁县、灵台县、庄浪县
西区	甘肃省	庆阳	城区、正宁县、镇原县、华池县、环县、合水县、宁县、庆城县
西区	甘肃省	临夏州	临夏市、永靖县、和政县
西区	甘肃省	甘南州	城区、合作市、玛曲县
西区	宁夏	银川	城区
西区	宁夏	石嘴山	城区、平罗县
西区	宁夏	吴忠	城区
西区	宁夏	固原	城区
西区	宁夏	中卫	城区
西区	青海省	西宁	城区
西区	青海省	海东地区	城区、乐都县
西区	青海省	海北藏族自治州	海晏县
西区	青海省	黄南藏族自治州	城区
西区	青海省	海南藏族自治州	城区
西区	青海省	果洛藏族自治州	城区
西区	青海省	玉树藏族自治州	城区、杂多县、治多县
西区	青海省	海西蒙古族藏族自治州	城区、格尔木市
西区	陕西省	安康	城区、紫阳县、汉阴县、汉阴县、镇坪县、石泉县、平利县、旬阳县、白河县、岚皋县
西区	陕西省	宝鸡	城区、凤翔县、扶风县、凤县、岐山县、太白县、眉县、麟游县、陇县
西区	陕西省	汉中	城区、城固县、略阳县、洋县、镇巴县、勉县、西乡县
西区	陕西省	商洛	城区、洛南县、丹凤县
西区	陕西省	铜川	城区、宜君县
西区	陕西省	渭南	城区、蒲城县、韩城市
西区	陕西省	西安	鄠邑区、灞桥区、阎良区、周至县、高陵区、新城区、未央区、雁塔区、临潼区、长安区、新城区、莲湖区
西区	陕西省	咸阳	城区、兴平市、彬州市、泾阳县、乾县、彬县、永寿县
西区	陕西省	延安	城区、甘泉县、洛川县
西区	陕西省	榆林	城区、府谷县
西区	四川省	成都	城区、武侯区、武侯区、青羊区、成华区、锦江区、金牛区、龙泉驿区、青白江区、新都区、温江区、双流县、都江堰市、彭州市、邛崃市、邛崃市、崇州市、金堂县、大邑县、蒲江县
西区	四川省	绵阳	城区、梓潼县、盐亭县、平武县、三台县

区域	省份	地级行政区划	服务覆盖 县/区名称
西区	四川省	自贡	城区
西区	四川省	攀枝花	城区、米易县、盐边县
西区	四川省	泸州	城区、泸县、合江县、古蔺县、叙永县
西区	四川省	德阳	城区、绵竹市、广汉市、中江县
西区	四川省	广元	城区
西区	四川省	遂宁	城区
西区	四川省	内江	城区、隆昌县、威远县
西区	四川省	乐山	城区、峨眉山市、马边县、峨边县、夹江县、沐川县
西区	四川省	资阳	城区、安岳县
西区	四川省	宜宾	城区、南溪县、屏山县、长宁县、高县、筠连县
西区	四川省	南充	城区
西区	四川省	达州	城区
西区	四川省	雅安	城区、名山县、荥经县、天全县
西区	四川省	阿坝藏族羌族自治州	城区
西区	四川省	甘孜藏族自治州	城区
西区	四川省	凉山彝族自治州	城区、西昌市
西区	四川省	广安	城区
西区	四川省	巴中	城区
西区	四川省	眉山	城区、彭山县、仁寿县、青神县、洪雅县
西区	重庆市	重庆	九龙坡区、九龙坡区、万州区、江津区、合川区、永川区、南川区、涪陵区、万盛区、黔江区、长寿区、綦江县、潼南县、铜梁县、大足县、荣昌县、璧山县、梁平县、武隆县、开县、石柱县、秀山县、酉阳县、彭水县、城口县、巫山县、丰都县、巫溪县、垫江县、忠县、云阳县、奉节县
西区	西藏	拉萨	城区
西区	西藏	昌都	城区
西区	西藏	林芝	城区
西区	西藏	山南	城区
西区	西藏	那曲市	城区
西区	西藏	阿里地区	城区
西区	新疆	乌鲁木齐	城区
西区	新疆	吐鲁番	吐鲁番市
西区	新疆	哈密	哈密市
西区	新疆	伊犁哈萨克自治州	城区、伊宁县
西区	新疆	塔城地区	城区、沙湾县
西区	新疆	阿勒泰地区	阿勒泰市

区域	省份	地级行政区划	服务覆盖 县/区名称
西区	新疆	昌吉回族自治州	昌吉市
西区	新疆	博尔塔拉蒙古自治州	城区
西区	新疆	巴音郭楞蒙古自治州	城区、库尔勒市
西区	新疆	阿克苏地区	阿克苏市
西区	新疆	克孜勒苏柯尔克孜自治州	城区
西区	新疆	喀什地区	喀什市
西区	新疆	和田地区	城区
西区	新疆	克拉玛依市	城区
西区	新疆	石河子市	城区
西区	新疆	阿拉尔市	城区
西区	新疆	图木舒克市	城区
西区	新疆	五家渠市	城区

## 4. 服务免责

神州鲲泰服务免责说明如下：

### 1、 保修免责条款

保修是产品有限责任，过保有两种类型：过保修期和非保修范围。

过保修期指产品保修期届满，免费保修服务自动失效。

下列情况属于非保修范围：

- 无法出示有效保修凭证或产品序列号损坏；
- 保修凭证与产品不符或有虚假记录；
- 擅自对识别标志进行调整、修改或删除所造成的损坏；
- 由购买方非正常运输、装卸、使用、维护、保管等原因造成故障。如：雷击、过压过流、进液等；因现场设备运行环境(比如潮湿)或外部因素（比如外部电磁干扰、内部互联设备的故障等）不能满足设备已书面提示的正常运行的环境要求，所造成的直接损坏。
- 由于客户的故意或疏忽、使用不当、没有根据设备的操作手册操作设备或蓄意破坏行为对设备造成的硬件或数据损坏。
- 非鲲泰授权服务机构人员或者客户本人实施维修、拆卸机器及部件造成的机器故障或损坏；
- 非鲲泰授权服务机构人员或者客户本人撕毁主机易碎贴。
- 由于不可抗力事件（自然灾害、火灾、战争等）对设备造成损坏；
- 自然损耗或磨损造成设备损坏；
- 使用盗版软件、未经相关领域测试认证机构认证及公开发行的第三方软件及病毒

而导致的故障或损坏；

- 客户自行购买安装的外购件硬件故障及外购件和系统产生的兼容性问题不在保修范围内。
- 操作系统及应用软件不在保修范围内。

2、 下列情况可能导致神州鲲泰服务不能按要求提供：

- 1) 不可抗力（如：火灾、水灾、地震、雷击等）引起的意外情况；
- 2) 社会性问题（如：动乱、战争、罢工、疫情管控、政府管制等）引起的服务条件恶化；
- 3) 能量供应中断（如：电力、供水、油料等）引起的服务无法实施。
- 4) 运营商通讯系统中断。

3、 任何情形下，神州鲲泰都不因本服务说明书对客户的直接或间接经济损失承担责任，神州鲲泰对由于其责任所导致的客户损失的最大赔偿额不高于客户购买该产品/服务所支付的金额。

4、 神州鲲泰提供的保修服务是一项可以选择的服务。如果客户选择使用保修服务，则表示客户允许神州鲲泰在提供服务时访问、采集和处理故障、检测、定位、调试相关的信息。神州鲲泰将在客户同意的前提下，遵从客户的要求访问和处理相关信息，该信息将仅用于提供维修服务。由于客户是这些信息的控制者，神州鲲泰无法确认此类信息是否包含客户机密信息或个人数据，客户应当保证其将根据所适用的法律要求，获得或保留所有必要的同意、许可、授权（“同意”）用于让神州鲲泰提供此服务，使神州鲲泰在提供相关服务时不会违反适用的法律要求、客户的隐私政策、或者客户与用户的协议。神州鲲泰将采取合理的措施保障此类客户信息的安全，但神州鲲泰不就提供服务过程中获取和处理此类信息的行为导致的直接或间接责任负责。如客户将硬件设备返还给神州鲲泰，表明你已经对存储在硬件设备中的任何保密的、私有的或个人信息进行了备份且已经从硬件设备中彻底删除，同时授权神州鲲泰转移此硬件设备至神州鲲泰维修中心进行维修。客户应在交付此硬件设备给神州鲲泰前负责删除上述信息。同时应进一步赔偿、为神州鲲泰抗辩并使神州鲲泰免于承担任何政府机构或第三方施加的，由于在转移、处置上述信息时未能遵从适用的法律法规，而导致的任何及所有索赔、责任、义务、成本、费用、处罚、罚款、没收以及裁决的不利后果。