

神州鲲泰服务器产品维保服务说明书

(V4.3)

北京神州鲲泰信息技术有限公司

本说明书自 2020 年 06 月 01 日起生效

前言

本说明书主要介绍北京神州鲲泰信息技术有限公司（以下简称神州鲲泰）服务器维保服务的定义、标准及内容，用于帮助神州鲲泰产品经销商、服务合作伙伴和产品最终用户了解神州鲲泰服务器的维保服务产品和服务政策。

最新神州鲲泰维保服务信息请登录神州鲲泰网站或致电神州鲲泰客户服务热线咨询。

神州鲲泰网站地址：<http://www.shenzhoukuntai.com/>

服务指南

神州鲲泰电话热线服务时间：全天候服务，节假日无休

服务热线：400-810-9119

技术支持邮箱：kuntai_support@digitalchina.com

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

可获得服务的产品资格

敬请注意：能够正常获得本说明书所列服务的产品需满足如下条件：

- 1、 客户已向神州鲲泰购买相关产品的服务且正处于合同有效期，该服务应仅仅只能用于合同指定的硬件和软件，且客户已经合法地取得相关license。
- 2、 神州鲲泰仅在中国大陆提供本说明书所列服务，用户如将硬件产品移至其他国家与地区，将不能享受本说明书所列服务。
- 3、 适用于本服务的产品应是通过神州鲲泰的销售渠道在中国大陆销售、未经用户或第三方改装且处于良好状态的神州鲲泰产品。

服务获得方式

您可以通过如下方式获得神州鲲泰维保服务：

- 1、 在购机时同时购买维保服务；
- 2、 产品过保后，您可以向神州鲲泰购买维保服务来继续获得服务资格；
- 3、 您可以通过神州鲲泰服务热线反馈服务需求，我们会及时与您联系；您还可以通过神州鲲泰各办事处、授权经销商进行服务咨询和购买。

1 适用产品

本说明书适用于神州鲲泰服务器产品。

2 维保服务概述

维保服务是神州鲲泰为购买其服务器产品的客户专门打造并提供的维护保障服务解决方案。该方案包含远程技术支持、现场技术支持等服务内容，帮助客户维护更加高效、稳定的网络环境，提高网络生产力。

2.1 鲲泰服务器维保服务内容概述

分类	服务内容	服务内容介绍
远程技术支持	热线受理	神州鲲泰专门设立了 Help Desk 热线（400-810-9119），为客户提供 24 小时不间断的售后技术支持（故障申报、硬件报修等）、销售及购买咨询、服务政策咨询、投诉及建议等服务请求受理。
	远程问题处理	远程对问题进行分析、诊断以及定位，提供解决问题的方案，并引导客户实施。
	在线技术支持	公司网站提供了大量的产品和技术资料，供用户参考及下载。
软件授权服务	软件更新授权	神州鲲泰向客户提供软件版本或修正补丁，由客户自行安装。
硬件支持服务	硬件返修	客户可将故障件寄回神州鲲泰维修站进行维修，修复后寄还客户。
	备件先行	在硬件故障报修后，提供更换件至客户现场。
现场支持服务	现场故障件更换	上门进行硬件更换，排除故障使系统恢复正常运行。
	现场问题处理	上门进行问题处理，排除故障使系统恢复正常运行。
主动支持服务	设备健康检查	对设备的运行状态等各项内容检查和分析，发现设备运行中存在的问题和潜在风险，并对检查结果进行总结报告和提出相应的措施建议。
	服务支持计划与报告	服务支持计划涉及技术和业务两个方面，以满足客户的服务需求。

2.2 鲲泰服务器维保服务各等级执行标准

分类	服务内容	鲲泰服务器			
		基本	标准+	金牌+	白金+
远程技术支持	热线受理	7x24	7x24	7x24	7x24
	远程问题处理	7x24	7x24	7x24	7x24
	在线技术支持	7x24	7x24	7x24	7x24
软件授权服务	软件更新授权	7x24	7x24	7x24	7x24
硬件支持服务	硬件返修	7x24x35CD	—	—	—
	备件先行	—	7x24xND	7x24x4H	7x24x2H
现场支持服务	现场故障件更换	—	7x24xND	7x24x4H	7x24x2H
	现场问题处理	—	7x24xND	7x24x4H	7x24x2H
主动支持服务	设备健康检查	—	—	2 次/年	4 次/年
	服务支持计划与报告	—	—	√	√

说明：

1. 工程师抵达现场时间自远程判断需要派工程师去现场开始计算。
2. 如果服务方案提供的设备健康检查次数无法满足您的需求，可另外付费购买。
3. 7x24 小时受理热线和远程技术支持，周一到周日，全年无休。
4. 7x24x35CD：7*24 小时受理服务，在收到客户寄送的故障件后再 35 个自然日内将修复件或者替换件寄达客户。
5. ND：next day，报修后次日到达现场。
6. 4H：4 小时到达现场。
7. 2H：2 小时到达现场。

2.3 出厂标准服务

鲲泰鲲鹏通算服务器整机出厂标准服务为 3 年标准+维保服务。如果需要更高级别或者更长年限的维保服务可以根据需求购买。

其他产品（包括但不限于昇腾整机服务器产品）请按需购买维保服务。

2.4 维保服务起算时间

服务器整机保修起算时间：缺省自神州鲲泰发货之日起 90 日起算，如果 90 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 90 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。

说明：

1. 如果是单独购买的延保服务，则默认以上期保修/维保结束时间为延保服务起始时间。
2. 对于借转销的产品，保修/维保起算时间默认为转销之日起。

2.5 部件（散件）服务说明

1. 单独维保报价的部件（包括但不限于 GPU 卡、DPU 卡等）将按照部件购买的服务提供维保/保修服务。
2. 没有单独维保报价的部件，如果是主机增配的部件，服务级别跟随主机，保期缺省为主机剩余的保期。需要自神州鲲泰发货之日起 12 个月内通过邮件或者 400 电话反馈部件和主机的挂靠关系，并且只能反馈一次，不能二次更改。如超过 12 个月不再接受挂靠到主机。
3. 如果您将现有机器上的部件拆卸并改装到其他设备上，神州鲲泰将不会对维保记录变更，拆机改配部件的服务将会跟随原合同。
4. 如您将神州鲲泰部件安装到其他厂家设备上使用，该部件将不再享受跟随主机的维保服务，如还需保修服务可另外购部件的返修服务。
5. 如您将其他厂商部件安装到神州鲲泰设备上使用，由此引起的问题不在神州鲲泰维保服务范围内，该部件也不在神州鲲泰的服务范围内。
6. 故障更换件的保修期为神州鲲泰发货之日起 90 天，或者跟随主机原有的剩余保修期服务，以两者中较长的时间为准；如果发货 90 天超过主机原有的剩余保修期服务，则超出部分不提供现场服务。
7. 如单独购散件，和鲲泰服务器主机没有装配关系，散件需要单独购买保修服务。

2.6 硬件保修范围

类型	部件	维保年限
主机	机箱、主板、硬盘、内存、RAID 卡，网卡、FC 卡、GPU 卡、IB 卡、硬盘背板、超级电容、电源模块、Riser 模组、光模块等。	保修范围内
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、配套锂电池、防尘塞等	不在保修范围内
结构件	风扇罩、滑轨套件、硬盘托架等。	不在保修范围内

2.7 保修凭证

有效保修凭证包含及要求：

1. 以下三者其一：
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。
有效购机发票或者购销合同——带有税务印章的正规商业销售发票，有效购销合同书。

产品序列号——清晰完整，无修改痕迹。
特殊服务合同书——服务合同书以及服务承诺函。

3 维保服务内容

3.1 Help Desk 热线受理

神州鲲泰专门设立了 Help Desk 热线（400-810-9119），为客户提供 24 小时不间断的售后技术支持（故障申报、硬件报修等）、销售及购买咨询、服务政策咨询、投诉及建议等服务请求受理。

神州鲲泰客户服务中心采用先进的管理方法和技术，对所有来电进行实时响应，并在最短时间内转接到相应的技术工程师，技术工程师对故障问题进行实时受理。整个服务过程有配套的 IT 系统全程记录和跟踪，确保客户的每个服务请求都能够及时，高效的得到处理。

Help Desk 服务流程与双方职责：

编号	活动	神州鲲泰职责	客户职责
1	提供可用的 Help Desk 热线号码。	责任方	—
2	接收与确认服务请求，创建客户服务请求问题单。	责任方	协助方
3	如果设备故障，须提供故障设备的序列号或条码信息。	协助方	责任方
4	对客户服务请求问题单进行分类和分级。	责任方	协助方
5	问题单分发，跟踪处理进展。	责任方	—
6	问题单处理情况回访。	责任方	协助方
7	确认问题解决，关闭问题单。	责任方	协助方

除热线电话外，神州鲲泰还提供了其他服务窗口，所有的服务窗口如下：

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 5x9 小时在线人工客服支持	浏览器访问 http://www.shenzhoukuntai.com/
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

3.2 远程问题处理

神州鲲泰工程师在接到网络或系统故障申报后，将首先进行远程故障分析与处理，及时排除故障。远程问题处理包括电话支持和远程接入。

1) 电话支持

神州鲲泰接到服务请求后，将在服务时效等级规定的响应时间内通过电话支持进行响应，帮助客户对问题进行分析、诊断以及定位，提供解决问题的方案，并引导客户实施。

2) 远程接入

对于通过电话支持服务不能解决的故障或问题，神州鲲泰在征得用户同意后，通过远程终端登陆到故障设备中调查和收集数据，分析故障原因，提出解决方案，指导客户实施，必要时可以提供远程操作。

远程问题处理流程及服务中双方的职责分工：

编号	活动	神州鲲泰 职责	客户职责
1	提供问题处理服务申请的途径。	责任方	—
2	在规定的 SLA 内响应服务请求。	责任方	协助方
3	将问题单升级到相应的专家支持团队（必要时）。	责任方	—
4	提供问题定位所需的设备序列号或条码以及设备使用地、故障现象描述以及其他分析问题所需的相关信息，如告警、日志，性能测量，操作记录等。	协助方	责任方
5	提供远程通道以及临时接入帐号及密码，并授权神州鲲泰进行远程接入。	—	责任方
6	确认获得客户授权接入设备并通过远程连接方式处理问题（必要时）。	责任方	协助方
7	远程进行问题定位和处理。	责任方	协助方
8	提供临时解决方案，将系统恢复至故障前的状态（必要时）。	责任方	协助方
9	实施问题解决方案并验证其有效性。	协助方	责任方
10	确认解决方案的效果并反馈问题的状态。	—	责任方

远程服务响应时效：

问题等级	热线受理时效	远程 TAC 响应时效
P1	7x24 实时响应	30 分钟内

P2	7x24 实时响应	30 分钟内
P3	7x24 实时响应	4 小时内
P4	7x24 实时响应	8 小时内

3.3 在线技术支持

神州鲲泰公司网站提供了大量的产品和技术资料，如产品手册、配置指南、组网案例、维护经验汇总等，您可以访问公司网站并下载相关资料，及时掌握最新的维护经验和技巧、获得最新的产品知识。

神州鲲泰公司技术支持网站：<http://www.shenzhoukuntai.com/>

3.4 软件更新授权

为确保客户购买设备的稳定运行，神州鲲泰向客户提供软件修正补丁，由客户自行安装。补丁是指神州鲲泰对原授权软件所做的修正和补充，是此版本软件运行过程中已发现问题的解决措施，这些软件补丁都在实际应用环境或者实验环境中得到改进和验证，对原授权软件起到消除运行隐患的作用。软件升级或者新功能新特性的提供不在该服务的范围内。

下载地址：<http://www.shenzhoukuntai.com/>，服务-工具-软件下载。

3.5 硬件返修

硬件返修不含上门服务，保修期内产品发生硬件故障后，用户将故障机寄回到厂商进行维修，神州鲲泰在 35 个日历日内将修复件寄达客户。

运费说明：寄方付费原则。

硬件返修处理流程及双方职责划分：

编号	项目	神州鲲泰职责	客户职责
1	拨打 400 热线电话报修	协助方	责任方
2	400 进行服务鉴权和硬件故障确认	责任方	协助方
3	客户邮寄故障机到神州鲲泰指定维修地点	协助方	责任方
4	收到故障机，进行签收，并通知客户	责任方	协助方
5	对故障机进行维修，在规定的时效内将修复后的设备寄达客户	责任方	协助方

编号	项目	神州鲲泰职责	客户职责
6	客户收到维修后的设备后，验货签收	协助方	责任方

注意事项：

1. 在客户联系神州鲲泰提出 RMA 申请时，应将《RMA 单号》及《RMA 申请单》中相应信息填写完整并发送电子件给神州鲲泰，若因客户提供信息不全或有误而导致的服务延期或其它意外结果神州鲲泰将不承担责任。
2. 客户返修只寄送故障件，请勿将挂耳、网线、电源线、数据线等附件随设备返回，否则这些附件将不会被归还。
3. 神州鲲泰不对存储在其产品中或以其它形式与产品相关的客户数据提供保证，客户需要自己负责对相关数据进行备份以防止丢失。
4. 客户邮寄故障机要保障设备包装安全，保障设备不发生坏损。
5. 如客户不能提供故障日志，且神州鲲泰无法复现故障，将会把报修件返还给客户。

3.6 备件先行

备件先行服务是指神州鲲泰在通过您的备件服务申请后，提前提供更换件给客户，对于附录一定义的 CRU 部件，客户可以选择自行完成 CRU 部件的更换。神州鲲泰提供故障件提取服务，客户需要在收到神州鲲泰提供的更换部件后，于 15 个工作日内将故障件准备好（请使用更换件的包材装好），神州鲲泰将安排物流商上门取件，神州鲲泰将会承担将故障件返还的所有相关运输和保险费用。逾期未返回故障件的将视作客户以销售价购买该备件，并需要在逾期日起的 15 个工作日内支付该备件货款至神州鲲泰指定账户，否则每日应按所涉金额的万分之五向神州鲲泰支付违约金，概不支付的，神州鲲泰将停止提供维保服务。将服务降为基本硬件保修服务。

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设备或单板进行更换）。神州鲲泰向客户提供的更换件归客户所有，而客户原有的故障件归神州鲲泰所有。如果客户由于数据安全、保密等原因，不能返还故障硬盘部件或已对硬盘进行了消磁处理，则应当提前购买介质保留服务，对于已进行消磁处理的硬盘神州鲲泰不予更换。

经神州鲲泰更换过的产品/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。

神州鲲泰按照协议规定的服务等级承诺提供备件先行服务，服务覆盖城市范围见附录。

注意事项:

- 1. 备件先行服务中，如果您提供的故障件属于第 4 节保修适用限制说明中的范围，物流商有权拒绝提供故障件提取服务。
- 2. 对于累积报修的客户，如果连续 7 日内对同一物料申请量超过该客户近 3 月内同一物料月均报修量的 50%，神州鲲泰全力交付但无法承诺 SLA 100%满足。

备件先行服务处理流程及服务中的双方职责列表:

编号	项目	神州鲲泰责任	客户责任
1	硬件支持服务需要填写《RMA 申请单》	协助方	责任方
2	更换件发送到客户指定接收地点	责任方	—
3	签收时如有异常（数量差异、运输损伤等）请立即向神州鲲泰反馈	—	责任方
4	规定时间内准备好故障件，以便神州鲲泰安排物流商上门提取故障件	—	责任方
5	每件故障件，必须填写《RMA 单号》	协助方	责任方
6	故障件返回验收无误后（数量差异、运输损伤等）向发件人发送收货短信	责任方	—

注意事项:

- 1. 在客户联系神州鲲泰提出 RMA 申请时，应将《RMA 单号》及《RMA 申请单》中相应信息填写完整并发送电子件给神州鲲泰，若因客户提供信息不全或有误而导致的服务延期或其它意外结果神州鲲泰将不承担责任。
- 2. 客户应在设备清单上的设备有新的位置搬迁后十五（15）天内通知神州鲲泰，服务将在收到您的通知后十五（15）天内开始提供。
- 3. 客户对于产品和配置的更改，包括升级或 FRU 配置的任何修改，应在五（5）天内通知神州鲲泰。
- 4. 所有退回的产品使用原来的包装，包括防静电和泡沫包装。如果无法使用原产品包装，返回件的适用包装需考虑运输方式，客户对返回件的安全与无损负责。
- 5. 备件先行服务不包含一些特定的技术内容，比如特殊版本的物件或集成客户定制的软件

3.7 现场故障件更换服务

对于购买了上门维保服务的客户，如遇到定位为需要硬件更换才能解决的问题，神州鲲泰将安排经验丰富的技术支持工程师在服务协议规定时间内赴客户现场，进行现场硬件更换，排除故障使系统恢复正常运行。神州鲲泰技术支持工程师负责取回更换下来的故障件。

15 个工作日内逾期未返回故障件的将视作客户以销售价购买该备件，并需要在逾期日起的 15 个工作日内支付该备件货款至神州鲲泰指定账户，否则每日应按所涉金额的万分之五向神州鲲泰支付违约金，概不支付的，神州鲲泰将停止提供维保服务。将服务降为基本硬件保修服务。

神州鲲泰按照协议规定的服务等级承诺提供工程师现场硬件更换服务，服务覆盖城市范围及服务时效参见附录。

现场故障件更换服务处理流程及双方职责列表：

编号	活动	神州鲲泰职责	客户职责
1	确认需提供工程师现场硬件更换服务排除故障。	责任方	—
2	安排工程师前往现场，并做好准备工作（如备件申请和交通工具等）。	责任方	—
3	指派一名有相应资格的运维人员配合神州鲲泰，以提供所需的信息和帮助。	—	责任方
4	确保神州鲲泰工程师可以方便地进出站点，授权神州鲲泰工程师操作相应设备的权限并保障工作环境的安全。	—	责任方
5	在规定响应时间内到达现场，提供现场硬件更换服务。	责任方	协助方
6	验证实施的效果。	—	责任方
7	提交《现场技术服务反馈表》，内容包含本次服务需求及服务操作记录等。	责任方	—
8	在《现场技术服务反馈表》上签字，确认服务完成。	—	责任方

说明：

针对现场服务，客户应提供以下协助：

1. 提供适当的工作环境和合理的权限，包括但不限于在硬件附近配备供服务人员使用的供热、供电、照明、通风装置、和电源插座等；
2. 定期备份日志、图像和配置，并向神州鲲泰服务人员提供该信息及相关的文件或网络访问权限；
3. 提供可以达到硬件高度的梯子；
4. 当服务人员必须在贵方的无人场地工作时，向服务人员提供安全和防护措施。

3.8 现场问题处理

对于购买了上门维保服务包的客户，如果遇到通过远程技术支持不能有效解决的设备问题，神州鲲泰将安排经验丰富的技术支持工程师在服务协议规定时间内赴客户现场，协助客户进行现场故障诊断、制定故障恢复方案并现场排除故障。

神州鲲泰按照协议规定的服务等级承诺提供工程师现场问题处理服务，服务覆盖城市范围及服务时效参见附录。

现场问题处理服务处理流程及服务中的双方职责列表：

•	活动	神州鲲泰 职责	客户职责
1	响应和确认服务需求，安排工程师前往现场，并做好准备工作（如交通工具等）。	责任方	—
2	指派一名有相应资格的运维人员配合神州鲲泰，以提供所需的信息和帮助。	—	责任方
3	确保神州鲲泰工程师可以方便地进出站点、授权神州鲲泰工程师获取操作相应设备的权限并保障工作环境的安全。	—	责任方
4	现场问题处理。	责任方	协助方
5	验证实施的效果。	—	责任方
6	提交《现场技术服务反馈表》，内容包含本次服务需求及服务操作记录等。	责任方	—
7	在《现场技术服务反馈表》上签字，确认服务完成。	—	责任方

3.9 设备健康检查

对于购买了金牌+/白金+服务包的设备，神州鲲泰会根据计划对神州鲲泰设备的运行状态等各项内容检查和分析，发现设备运行中存在的问题和潜在风险，并对检查结果进行总结报告和提出相应的措施建议。

该项服务一般在网管运维中心或者通过其他工具通过远程连接方式完成。在进行设备健康检查过程中，如果需要远程接入，则需客户提供远程接入通道以及临时接入帐号及密码。设备健康检查结束后，神州鲲泰会向客户提交《设备健康检查报告》。如不具备远程巡检条件客户可申请到现场进行设备健康检查。

设备健康检查服务中的双方职责列表：

编号	活动	神州鲲泰 责任	客户职责
1	按照合同规定的服务频次，提交设备健康检查服务申请。	责任方	—
2	批准服务申请，并提供必要的协助。	—	责任方
3	按客户提供的站点信息制定健康检查计划。	责任方	协助方
4	提供远程接入通道以及临时接入帐号及密码。	—	责任方
5	确保神州鲲泰工程师可以方便地进出工作地点，授权神州鲲泰工程师获取操作相应设备的权限并保障工作环境的安全。	—	责任方

	全。（如有必要）。		
6	检查设备的配置和运行状态，收集用于分析的相关信息。	责任方	—
7	总结检查情况，分析网络问题和潜在风险。	责任方	—
8	提交《设备健康检查报告》，并就发现的问题与潜在风险与客户交流，提出解决措施或建议。	责任方	协助方

3.10 服务支持计划与报告

对于购买了金牌+/白金+服务包的客户，神州鲲泰客户服务经理将负责创建一份针对客户的服务支持计划（Service Support Plan），服务支持计划涉及技术和业务两个方面，以满足您的服务需求。同时，神州鲲泰客户服务经理将负责按照服务支持计划要求，对一段时间内的故障问题汇总、备件更换情况及其它服务活动的进展情况进行总结并定期输出服务报告。

4 保修适用限制说明

以下不属于神州鲲泰公司的保修服务承诺范畴：

- 1. 产品识别信息（如条码、型号）被涂改、撕毁、破坏的故障件。
- 2. 设备、部件表面物理损伤、涂改的。
- 3. 未经神州鲲泰书面授权，硬件或软件已被修改的设备。
- 4. 未按神州鲲泰要求擅自对硬盘进行涂改、标记。
- 5. 人为故意或疏忽造成的损坏，包括非正常环境下使用，不按照说明书使用引起的损坏等。
- 6. 因电压异常（如电压过高、异常断电）、因现场设备运行环境(比如温湿度、承重、液冷供水水质，流量及压差、管路材质及气密性等)或外部因素（比如外部电磁干扰、内部互联设备的故障等）不能满足设备正常运行的环境要求和通用行业标准或病毒感染导致的损坏。
- 7. 因除神州鲲泰或神州鲲泰授权服务中心之外的人员或服务机构对设备进行拆机、维修、改装而造成的损坏。
- 8. 属不可抗力（如：火灾、水灾、地震、雷击、战争等）造成的损坏。

9. 其他非因神州鲲泰原因造成的故障，包括但不限于由于使用非神州鲲泰提供部件导致的故障，与第三方软件或硬件不兼容引起的故障。
10. 非神州鲲泰供货产品，包括但不限于安装到神州鲲泰设备上的第三方部件、客供件、第三方软件，第三方操作系统等。
11. 已达到最大读写次数的SSD卡/盘、SD卡、SataDom、M. 2、TPM卡和USB盘（关于最大读写次数说明及读写状态查询，可参考产品用户手册）。
12. 神州鲲泰不对存储在其产品中或以其它形式与产品相关的客户数据提供保证，客户需要自己负责对相关数据进行备份以防止丢失。
13. 附件、消耗品、结构件 不提供保修服务。

5 服务免责

神州鲲泰服务免责说明如下：

- 1、 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、政府管制、公共卫生事件等）引起服务条件恶化；
 - 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。
- 2、 神州鲲泰不提供本文不涉及的任何明确或隐含的商业和技术保证。
- 3、 神州鲲泰不保证所提供的产品/服务是完全无缺陷的，完全达到客户要求的，不保证使用该产品/服务不会遇到任何问题和中断的，也不保证神州鲲泰能完全修复这些缺陷。
- 4、 任何情形下，神州鲲泰都不因本服务说明书对客户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。
- 5、 神州鲲泰提供的维保服务是一项可以选择的服务，客户可以选择是否购买相关的服务并选择何时终止。如果客户选择购买相关的服务，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保服务。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。如你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。你应在交付此硬件设备给神州鲲泰前独自负责删除上述信息，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。

附录： CRU 分类清单

CRU：指可由客户选择自行完成更换的部件

产品分类	产品/产品系列	客户可更换部件 (CRU)
机架服务器	鲲泰通用服务器	硬盘，内存，电源，光驱（外置），网卡/HBA 卡等标准 PCIE 设备，风扇模块，PCIE-SSD

附录： 问题严重级别定义

问题等级	定义
P1	出现严重故障，对客户网络和业务运营造成严重影响，涵盖最终用户在使用过程中发现的所有服务中断或网络功能损坏类的事件。
P2	对业务运营造成显著影响，故障有可能导致业务中断，产品部分操作不可用，但是仍能使用，对用户相关的领域没有影响，或影响可以设法规避。
P3	对业务运营造成有限的影响，故障并不影响网络服务或功能，产品仍能运转，但功能受限。此类情景不紧急，并未对客户整体业务运作造成严重限制。
P4	业务运营没有造成影响。在日常的操作和维护过程中，涉及对设备功能、规格、操作和配置的咨询求助，且咨询不涉及网络的评估、最优化及性能分析。

附录：服务覆盖城市范围及服务时效

1.标准+（7x24xND）级别备件及人员到达现场时效：

服务级别	服务响应	适用城市
标准+	7×24×ND	服务受理后对于如下 291 个城市（北京市、赤峰市、定州市、邢台市、衡水市、石家庄市、保定市、唐山市、沧州市、秦皇岛市、邯郸市、承德市、张家口、天津市、上海市、昆山市、丽水市、重庆市、廊坊市、涿州市、太原市、大同市、阳泉市、长治市、晋城市、朔州市、晋中市、运城市、忻州市、临汾市、吕梁市、沈阳市、大连市、鞍山市、抚顺市、本溪市、丹东市、锦州市、营口市、阜新市、辽阳市、盘锦市、铁岭市、朝阳市、葫芦岛市、凌源市、长春市、吉林市、四平市、辽源市、通化市、松原市、白城市、哈尔滨市、齐齐哈尔市、鸡西市、南京市、无锡市、徐州市、常州市、苏州市、南通市、连云港市、淮安市、盐城市、扬州市、镇江市、泰州市、宿迁市、靖江市、常熟市、杭州市、宁波市、温州市、嘉兴市、湖州市、绍兴市、金华市、衢州市、舟山市、台州市、合肥市、芜湖市、蚌埠市、淮南市、马鞍山市、淮北市、铜陵市、安庆市、黄山市、滁州市、阜阳市、宿州市、六安市、亳州市、池州市、宣城市、福州市、莆田市、泉州市、厦门市、漳州市、龙岩市、三明市、南平市、宁德市、福安市、南昌市、景德镇市、萍乡市、九江市、新余市、鹰潭市、赣州市、吉安市、宜春市、抚州市、上饶市、井冈山、济南市、青岛市、淄博市、枣庄市、东营市、烟台市、潍坊市、济宁市、泰安市、威海市、日照市、临沂市、德州市、聊城市、滨州市、菏泽市、郑州市、开封市、洛阳市、平顶山市、安阳市、鹤壁市、新乡市、焦作市、濮阳市、许昌市、漯河市、三门峡市、南阳市、商丘市、信阳市、周口市、驻马店市、长沙市、株洲市、湘潭市、衡阳市、邵阳市、岳阳市、常德市、张家界市、益阳市、郴州市、永州市、怀化市、娄底市、湘西土家族苗族自治州、吉首市、广州市、深圳市、珠海市、汕头市、佛山市、韶关市、湛江市、肇庆市、江门市、茂名市、惠州市、梅州市、汕尾市、河源市、阳江市、清远市、东莞市、中山市、潮州市、揭阳市、云浮市、澳门、海口、五指山、昌江、儋州、南宁市、柳州市、三亚市、文昌、成都市、自贡市、攀枝花市、泸州市、德阳市、绵阳市、广元市、遂宁市、内江市、乐山市、南充市、眉山市、宜宾市、广安市、达州市、雅安市、巴中市、资阳市、西昌、崇州、贵阳市、六盘水市、遵义市、安顺市、毕节市、铜仁市、黔东南苗族侗族自治州、黔南布依族苗族自治州、黔西南布依族苗族自治州、兴义市、都匀市、昆明市、曲靖市、玉溪市、保山市、昭通市、丽江市、普洱市、临沧市、楚雄彝族自治州、红河哈尼族彝族自治州、文山壮族苗族自治州、西双版纳傣族自治州、大理白族自治州、德宏傣族景颇族自治州、芒市、西安市、兰州市、金昌市、白银市、天水市、武威市、张掖市、平凉市、庆阳市、定西市、临夏回族自治州、西宁市、海东市、海北藏族自治州、银川市、石嘴山市、吴忠市、固原市、中卫市、阿拉善盟、乌鲁木齐市、克拉玛依市、吐鲁番地区、哈密市、阿克苏地区、昌吉回族自治州、巴音郭楞蒙古自治州、

		阿勒泰市、库尔勒市、昌吉市、伊宁市、塔城市、武汉市、黄石市、十堰市、宜昌市、襄阳市、鄂州市、荆门市、孝感市、荆州市、黄冈市、咸宁市、随州市、恩施、天门市、呼和浩特市、包头市）的主城区提供 7×24×ND 到达现场服务，其他区域及城市延迟一日送达，由于交通系统或客户现场偏僻等原因，到达时间可能适当延长。
--	--	---

2.金牌+（7x24x4H）级别备件/人员到达现场时效：

服务级别	服务响应	适用城市
金牌+	P1/P2 问题：4 小时内交付	服务受理后对于如下 42 个城市（北京市、呼和浩特市、长春市、哈尔滨市、沈阳市、大连市、福州市、龙岩市、厦门市、廊坊市、石家庄市、天津市、太原市、济南市、青岛市、烟台市、上海市、合肥市、杭州市、南京市、东莞市、广州市、汕头市、深圳市、肇庆市、佛山市、南宁市、南昌市、郑州市、长沙市、武汉市、阿克苏市、乌鲁木齐市、西安市、兰州市、西宁市、银川市、成都市、重庆市、昆明市、贵阳市、海口市）的主城区，距离最近的神州鲲泰服务中心 50 公里以内，P1/P2 问题 4 小时内到达现场，P3 问题 ND 内到达。
	P3 问题：ND 内交付	

上述 42 个城市主城区以外的区域及其他城市时效为 ND，或根据实际交通状况等具体条件与用户协商服务时间。

3.白金+（7x24x2H）级别备件/人员到达现场时效

服务级别	服务响应	适用城市
白金+	P1/P2 问题：2 小时内交付； P3 问题：ND 内交付。	服务受理后对于如下 41 个城市（北京市、呼和浩特市、长春市、哈尔滨市、沈阳市、大连市、福州市、龙岩市、厦门市、廊坊市、石家庄市、天津市、太原市、济南市、青岛市、烟台市、上海市、合肥市、杭州市、南京市、东莞市、广州市、汕头市、深圳市、肇庆市、佛山市、南宁市、南昌市、郑州市、长沙市、武汉市、阿克苏市、乌鲁木齐市、西安市、兰州市、西宁市、银川市、成都市、重庆市、昆明市、贵阳市）的主城区，距离最近的神州鲲泰服务中心 50 公里以内，P1/P2 问题 2 小时内到达，P3 问题 ND 内到达。

上述 41 个城市主城区之外的区域及其他城市时效为 ND，或根据实际交通状况等具体条件与用户协商服务时间。

说明：

- 1. 神州鲲泰保留是否需要进行现场支持的决定权。
- 2. 抵达现场时间自远程判断需要派工程师去现场开始计算。

附录：主要城市的主城区

ND 时效覆盖的城市及主城区如下表所示：

序号	城市	主城区明细
1	北京市	东城区、西城区、朝阳区、海淀区、丰台区、石景山区、昌平区、门头沟区、房山区、大兴区、平谷区、密云区、延庆区
2	赤峰市	红山区、元宝山区、松山区
3	定州市	南城区街道、北城区街道、西城区街道
4	天津市	和平区、河东区、河西区、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
5	上海市	黄浦区、徐汇区、长宁区、静安区、普陀区、虹口区、杨浦区、浦东新区、闵行区、宝山区、嘉定区、青浦区、金山区、崇明区
6	昆山市	玉山镇、巴城镇、花桥镇
7	重庆市	渝中区、江北区、南岸区、九龙坡区、沙坪坝区、大渡口区、北碚区、渝北区、巴南区、长寿区、合川区、永川区、南川区、綦江区、大足区、铜梁区
8	石家庄市	长安区、桥西区、新华区、井陉矿区、裕华区、藁城区、鹿泉区、栾城区、井陉县、正定县、灵寿县、无极县、平山县、元氏县、赵县、晋州市、新乐市、行唐县、高邑县、深泽县、赞皇县、辛集市
9	唐山市	路南区、路北区、古冶区、开平区、丰南区、丰润区、曹妃甸区
10	秦皇岛市	海港区、山海关区、北戴河区、抚宁区
11	邯郸市	邯山区、丛台区、复兴区、峰峰矿区、肥乡区、永年区
12	邢台市	桥东区、桥西区
13	保定市	竞秀区、莲池区、满城区、清苑区、徐水区
14	张家口市	桥东区、桥西区、宣化区、下花园区、万全区、崇礼区
15	承德市	双桥区、双滦区、鹰手营子矿区
16	沧州市	新华区、运河区
17	廊坊市	安次区、广阳区、固安县、永清县、香河县、文安县、霸州市
18	衡水市	桃城区、冀州区
19	涿州市	双塔街道、桃园街道、清凉寺街道
20	太原市	小店区、迎泽区、杏花岭区、尖草坪区、万柏林区、晋源区
21	大同市	新荣区、平城区、云冈区、云州区
22	阳泉市	城区、矿区、郊区
23	长治市	潞州区、上党区、屯留区
24	晋城市	城区
25	朔州市	朔城区、平鲁区
26	晋中市	榆次区、太谷区
27	运城市	盐湖区
28	忻州市	忻府区
29	临汾市	尧都区
30	吕梁市	离石区
31	沈阳市	和平区、沈河区、大东区、皇姑区、铁西区、苏家屯区、浑南区、沈北新区、于洪区、辽中区

32	大连市	中山区、西岗区、沙河口区、甘井子区、旅顺口区、金州区、普兰店区
33	鞍山市	铁东区、铁西区、立山区、千山区
34	抚顺市	新抚区、东洲区、望花区、顺城区
35	本溪市	平山区、溪湖区、明山区、南芬区
36	丹东市	元宝区、振兴区、振安区
37	锦州市	古塔区、凌河区、太和区
38	营口市	站前区、西市区、鲅鱼圈区、老边区
39	阜新市	海州区、新邱区、太平区、清河门区、细河区
40	辽阳市	白塔区、文圣区、宏伟区、弓长岭区、太子河区
41	盘锦市	双台子区、兴隆台区、大洼区
42	铁岭市	银州区、清河区
43	朝阳市	双塔区、龙城区
44	葫芦岛市	连山区、龙港区、南票区
45	凌源市	南街街道、北街街道
46	长春市	南关区、宽城区、朝阳区、二道区、绿园区、双阳区、九台区
47	吉林市	昌邑区、龙潭区、船营区、丰满区
48	四平市	铁西区、铁东区
49	辽源市	龙山区、西安区
50	通化市	东昌区、二道江区
51	松原市	宁江区
52	白城市	洮北区
53	哈尔滨市	道里区、南岗区、道外区、平房区、松北区、香坊区、呼兰区、阿城区、双城区
54	齐齐哈尔市	龙沙区、建华区、铁锋区、昂昂溪区、富拉尔基区、碾子山区、梅里斯达斡尔族区
55	鸡西市	鸡冠区、恒山区、滴道区、梨树区、城子河区、麻山区
56	南京市	玄武区、秦淮区、建邺区、鼓楼区、浦口区、栖霞区、雨花台区、江宁区、六合区、溧水区、高淳区
57	无锡市	锡山区、惠山区、滨湖区、梁溪区、新吴区、江阴市、宜兴市
58	徐州市	云龙区、鼓楼区、贾汪区、泉山区、铜山区
59	常州市	天宁区、钟楼区、新北区、武进区、金坛区
60	苏州市	姑苏区、虎丘区、吴中区、相城区、吴江区、常熟市、张家港市、昆山市、太仓市
61	南通市	崇川区、港闸区、通州区、如东县、启东市、如皋市、海门市、海安市
62	连云港市	连云区、海州区、赣榆区
63	淮安市	清江浦区、淮阴区、淮安区、洪泽区
64	盐城市	亭湖区、盐都区、大丰区
65	扬州市	广陵区、邗江区、江都区
66	镇江市	京口区、润州区、丹徒区
67	泰州市	海陵区、高港区、姜堰区
68	宿迁市	宿城区、宿豫区
69	靖江市	靖城街道

70	常熟市	虞山街道、琴川街道
71	杭州市	上城区、下城区、江干区、拱墅区、西湖区、滨江区、萧山区、余杭区、富阳区、临安区、钱塘区、临平区、桐庐县
72	宁波市	海曙区、江北区、北仑区、镇海区、鄞州区、奉化区
73	温州市	鹿城区、龙湾区、瓯海区、洞头区
74	嘉兴市	南湖区、秀洲区
75	湖州市	吴兴区、南浔区
76	绍兴市	越城区、柯桥区、上虞区
77	金华市	婺城区、金东区
78	衢州市	柯城区、衢江区
79	舟山市	定海区、普陀区
80	台州市	椒江区、黄岩区、路桥区
81	丽水市	莲都区
82	合肥市	瑶海区、庐阳区、蜀山区、包河区、巢湖市、长丰县、肥东县、肥西县、庐江县
83	芜湖市	镜湖区、弋江区、鸠江区、湾沚区、繁昌区
84	蚌埠市	龙子湖区、蚌山区、禹会区、淮上区
85	淮南市	大通区、田家庵区、谢家集区、八公山区、潘集区、凤台县、寿县
86	马鞍山市	花山区、雨山区、博望区
87	淮北市	杜集区、相山区、烈山区
88	铜陵市	铜官区、义安区、郊区
89	安庆市	迎江区、大观区、宜秀区、怀宁县、桐城市、潜山市、太湖县、宿松县、望江县、岳西县
90	黄山市	屯溪区、黄山区、徽州区、歙县、休宁县、黟县、祁门县
91	滁州市	琅琊区、南谯区、天长市、明光市、全椒县、来安县、定远县、凤阳县
92	阜阳市	颍州区、颍东区、颍泉区、临泉县、太和县、阜南县、颍上县、界首市
93	宿州市	埇桥区、砀山县、萧县、灵璧县、泗县
94	六安市	金安区、裕安区、霍邱县、舒城县、金寨县、霍山县、叶集区
95	亳州市	谯城区、涡阳县、蒙城县、利辛县
96	池州市	贵池区、东至县、石台县、青阳县
97	宣城市	宣州区、宁国市、广德市、郎溪县、泾县、绩溪县、旌德县
98	福州市	鼓楼区、台江区、仓山区、马尾区、晋安区、长乐区
99	莆田市	城厢区、涵江区、荔城区、秀屿区
100	泉州市	鲤城区、丰泽区、洛江区、泉港区
101	厦门市	思明区、海沧区、湖里区、集美区、同安区、翔安区
102	漳州市	芗城区、龙文区、龙海区、长泰区
103	龙岩市	新罗区、永定区、上杭县、漳平市
104	三明市	梅列区、三元区、沙县区
105	南平市	延平区、建阳区
106	宁德市	蕉城区
107	福安市	城北街道、城南街道
108	南昌市	东湖区、西湖区、青云谱区、湾里区、青山湖区、新建区、红谷滩区

109	景德镇市	昌江区、珠山区、乐平市、浮梁县
110	萍乡市	安源区、湘东区、莲花县、上栗县、芦溪县
111	九江市	濂溪区、浔阳区、柴桑区、瑞昌市、共青城市、庐山市、九江县、武宁县、修水县、永修县、德安县、都昌县、湖口县、彭泽县
112	新余市	渝水区、分宜县
113	鹰潭市	月湖区、余江区、贵溪市
114	赣州市	章贡区、南康区、赣县区、瑞金市、信丰县、大余县、上犹县、崇义县、安远县、龙南县、定南县、全南县、宁都县、于都县、兴国县、会昌县、寻乌县、石城县
115	吉安市	吉州区、青原区、井冈山市、吉安县、吉水县、峡江县、新干县、永丰县、泰和县、遂川县、万安县、安福县、永新县
116	宜春市	袁州区、丰城市、樟树市、高安市、奉新县、万载县、上高县、宜丰县、靖安县、铜鼓县
117	抚州市	临川区、东乡区、南城县、黎川县、南丰县、崇仁县、乐安县、宜黄县、金溪县、资溪县、广昌县
118	上饶市	信州区、广丰区、广信区、德兴市、玉山县、铅山县、横峰县、弋阳县、余干县、鄱阳县、万年县、婺源县
119	井冈山市	红星街道
120	济南市	历下区、市中区、槐荫区、天桥区、历城区、长清区、章丘区、济阳区、莱芜区、钢城区、平阴县、商河县
121	青岛市	市南区、市北区、黄岛区、崂山区、李沧区、城阳区、即墨区
122	淄博市	淄川区、张店区、博山区、临淄区、周村区、桓台县、高青县、沂源县
123	枣庄市	市中区、薛城区、峄城区、台儿庄区、山亭区、滕州市
124	东营市	东营区、河口区、垦利区、利津县、广饶县
125	烟台市	芝罘区、福山区、牟平区、莱山区、龙口市、莱阳市、莱州市、蓬莱市、招远市、栖霞市、海阳市
126	潍坊市	潍城区、寒亭区、坊子区、奎文区、青州市、诸城市、寿光市、安丘市、高密市、昌乐市、临朐县、昌乐县
127	济宁市	任城区、兖州区、曲阜市、邹城市、微山县、鱼台县、金乡县、嘉祥县、汶上县、泗水县、梁山县
128	泰安市	泰山区、岱岳区、新泰市、肥城市、宁阳县、东平县
129	威海市	环翠区、文登区、荣成市、乳山市
130	日照市	东港区、岚山区、五莲县、莒县
131	临沂市	兰山区、罗庄区、河东区、沂南县、郯城县、沂水县、兰陵县、费县、平邑县、莒南县、蒙阴县、临沭县
132	德州市	德城区、陵城区、乐陵市、禹城市、宁津县、庆云县、临邑县、齐河县、平原县、夏津县、武城县
133	聊城市	东昌府区、茌平区、临清市、阳谷县、莘县、东阿县、冠县、高唐县
134	滨州市	滨城区、沾化区、惠民县、阳信县、无棣县、博兴县、邹平市
135	菏泽市	牡丹区、定陶区、曹县、单县、成武县、巨野县、鄄城县、郓城县、东明县
136	郑州市	中原区、二七区、管城回族区、金水区、上街区、惠济区、中牟县、巩义市、荥阳市、新密市、新郑市、登封市

137	开封市	龙亭区、顺河回族区、鼓楼区、禹王台区、祥符区、杞县、通许县、尉氏县、兰考县
138	洛阳市	涧西区、西工区、老城区、瀍河回族区、洛龙区、吉利区、孟津县、新安县、栾川县、嵩县、汝阳县、宜阳县、洛宁县、伊川县、偃师市
139	平顶山市	新华区、卫东区、石龙区、湛河区、宝丰县、叶县、鲁山县、郏县、舞钢市、汝州市
140	安阳市	文峰区、北关区、殷都区、龙安区、安阳县、汤阴县、滑县、内黄县、林州市
141	鹤壁市	鹤山区、山城区、淇滨区、浚县、淇县
142	新乡市	红旗区、卫滨区、凤泉区、牧野区、新乡县、获嘉县、原阳县、延津县、封丘县、长垣县、卫辉市、辉县市
143	焦作市	解放区、中站区、马村区、山阳区、修武县、博爱县、武陟县、温县、沁阳市、孟州市
144	濮阳市	华龙区、清丰县、南乐县、范县、台前县、濮阳县
145	许昌市	魏都区、建安区、鄢陵县、襄城县、禹州市、长葛市
146	漯河市	源汇区、郾城区、召陵区、舞阳县、临颍县
147	三门峡市	湖滨区、陕州区、渑池县、卢氏县、义马市、灵宝市
148	南阳市	宛城区、卧龙区、南召县、方城县、西峡县、镇平县、内乡县、淅川县、社旗县、唐河县、新野县、桐柏县、邓州市
149	商丘市	梁园区、睢阳区、民权县、睢县、宁陵县、柘城县、虞城县、夏邑县、永城市
150	信阳市	浉河区、平桥区、罗山县、光山县、新县、商城县、固始县、潢川县、淮滨县、息县
151	周口市	川汇区、淮阳区、扶沟县、西华县、商水县、沈丘县、郸城县、淮阳县、太康县、鹿邑县、项城市
152	驻马店市	驿城区、西平县、上蔡县、平舆县、正阳县、确山县、泌阳县、汝南县、遂平县、新蔡县
153	长沙市	芙蓉区、天心区、岳麓区、开福区、雨花区、望城区、长沙县、宁乡市、浏阳市
154	株洲市	荷塘区、芦淞区、石峰区、天元区、渌口区、攸县、茶陵县、炎陵县、醴陵市
155	湘潭市	雨湖区、岳塘区、湘潭县、湘乡市、韶山市
156	衡阳市	珠晖区、雁峰区、石鼓区、蒸湘区、南岳区、衡阳县、衡南县、衡山县、衡东县、祁东县、耒阳市、常宁市
157	邵阳市	双清区、大祥区、北塔区、邵东县、新邵县、邵阳县、隆回县、洞口县、绥宁县、新宁县、城步苗族自治县、武冈市
158	岳阳市	岳阳楼区、云溪区、君山区、岳阳县、华容县、湘阴县、平江县、汨罗市、临湘市
159	常德市	武陵区、鼎城区、安乡县、汉寿县、澧县、临澧县、桃源县、石门县、津江市
160	张家界市	永定区、武陵源区、慈利县、桑植县
161	益阳市	资阳区、赫山区、南县、桃江县、安化县、沅江市
162	郴州市	北湖区、苏仙区、桂阳县、宜章县、永兴县、嘉禾县、临武县、汝城县、桂东县、安仁县、资兴市
163	永州市	零陵区、冷水滩区、祁阳县、东安县、双牌县、道县、江永县、宁远县、蓝山县、新田县、江华瑶族自治县

164	怀化市	鹤城区、中方县、沅陵县、辰溪县、溆浦县、会同县、麻阳苗族自治县、新晃侗族自治县、芷江侗族自治县、靖州苗族侗族自治县、通道侗族自治县、洪江市
165	娄底市	娄星区、双峰县、新化县、冷水江市、涟源市
166	湘西土家族苗族自治州	吉首市、泸溪县、凤凰县、花垣县、保靖县、古丈县、永顺县、龙山县
167	吉首市	镇溪街道、峒河街道、石家冲街道
168	广州市	荔湾区、越秀区、海珠区、天河区、白云区、黄埔区、番禺区、花都区、南沙区、从化区、增城区
169	深圳市	罗湖区、福田区、南山区、宝安区、龙岗区、盐田区、龙华区、坪山区、光明区
170	珠海市	香洲区、斗门区、金湾区
171	汕头市	龙湖区、金平区、濠江区、潮阳区、潮南区、澄海区、南澳县
172	佛山市	禅城区、南海区、顺德区、三水区、高明区
173	韶关市	武江区、浚江区、曲江区、始兴县、仁化县、翁源县、乳源瑶族自治县、新丰县、乐昌市、南雄市
174	湛江市	赤坎区、霞山区、坡头区、麻章区、遂溪县、徐闻县、廉江市、雷州市、吴川市
175	肇庆市	端州区、鼎湖区、高要区、广宁县、怀集县、封开县、德庆县、四会市
176	江门市	蓬江区、江海区、新会区、台山市、开平市、鹤山市、恩平市
177	茂名市	茂南区、电白区、高州市、化州市、信宜市
178	惠州市	惠城区、惠阳区、博罗县、惠东县、龙门县
179	梅州市	梅江区、梅县区、大埔县、丰顺县、五华县、平远县、蕉岭县、兴宁市
180	汕尾市	城区、海丰县、陆河县、陆丰市
181	河源市	源城区、紫金县、龙川县、连平县、和平县、东源县
182	阳江市	江城区、阳东区、阳西县、阳春市
183	清远市	清城区、清新区、佛冈县、阳山县、连山壮族瑶族自治县、连南瑶族自治县、英德市、连州市
184	东莞市	东城街道、南城街道、万江街道、莞城街道、石龙镇、石排镇、茶山镇、企石镇、桥头镇、东坑镇、横沥镇、常平镇、寮步镇、樟木头镇、大朗镇、黄江镇、清溪镇、塘厦镇、凤岗镇、大岭山镇、长安镇、虎门镇、厚街镇、沙田镇、道滘镇、洪梅镇、麻涌镇、中堂镇、高埗镇、石碣镇、望牛墩镇、谢岗镇
185	中山市	石岐街道、东区街道、西区街道、南区街道、五桂山街道、黄圃镇、南头镇、东凤镇、阜沙镇、小榄镇、东升镇、古镇镇、横栏镇、三角镇、民众镇、南朗镇、港口镇、大涌镇、沙溪镇、三乡镇、板芙镇、神湾镇、坦洲镇
186	潮州市	湘桥区、潮安区、饶平县
187	揭阳市	榕城区、揭东区、揭西县、惠来县、普宁市
188	云浮市	云城区、云安区、新兴县、郁南县、罗定市
189	澳门特别行政区	澳门半岛、氹仔岛、路环岛
190	五指山市	通什镇
191	昌江市	石碌镇

192	南宁市	兴宁区、青秀区、江南区、西乡塘区、良庆区、邕宁区、武鸣区
193	柳州市	城中区、鱼峰区、柳南区、柳北区、柳江区
194	海口市	秀英区、龙华区、琼山区、美兰区
195	三亚市	海棠区、吉阳区、天涯区、崖州区
196	儋州市	那大镇、和庆镇、南丰镇、大成镇、雅星镇、兰洋镇、光村镇、木棠镇、海头镇、峨蔓镇、三都镇、王五镇、白马井镇、中和镇、排浦镇、东成镇、新州镇
197	文昌市	文城镇
198	成都市	锦江区、青羊区、金牛区、武侯区、成华区、龙泉驿区、青白江区、新都区、温江区、双流区、郫都区、新津区、金堂县、大邑县、蒲江县、都江堰市、彭州市、邛崃市、崇州市、简阳市
199	自贡市	自流井区、贡井区、大安区、沿滩区、荣县、富顺县
200	攀枝花市	东区、西区、仁和区、米易县、盐边县
201	泸州市	江阳区、纳溪区、龙马潭区、泸县、合江县、叙永县、古蔺县
202	德阳市	旌阳区、罗江区、中江县、广汉市、什邡市、绵竹市
203	绵阳市	涪城区、游仙区、安州区、梓潼县、三台县、盐亭县、平武县、江油市、北川羌族自治县
204	广元市	利州区、昭化区、朝天区、旺苍县、青川县、剑阁县、苍溪县
205	遂宁市	船山区、安居区、蓬溪县、射洪市、大英县
206	内江市	市中区、东兴区、威远县、资中县、隆昌市
207	乐山市	市中区、五通桥区、沙湾区、金口河区、犍为县、井研县、夹江县、沐川县、峨边彝族自治县、马边彝族自治县、峨眉山市
208	南充市	顺庆区、高坪区、嘉陵区、南部县、营山县、蓬安县、仪陇县、西充县、阆中市
209	眉山市	东坡区、彭山区、仁寿县、洪雅县、丹棱县、青神县
210	宜宾市	翠屏区、南溪区、叙州区、江安县、长宁县、高县、珙县、筠连县、兴文县、屏山县
211	广安市	广安区、前锋区、岳池县、武胜县、邻水县、华蓥市
212	达州市	通川区、达川区、宣汉县、开江县、大竹县、渠县、万源市
213	雅安市	雨城区、名山区、荥经县、汉源县、石棉县、天全县、芦山县、宝兴县
214	巴中市	巴州区、恩阳区、通江县、南江县、平昌县
215	资阳市	雁江区、安岳县、乐至县
216	西昌市	北城街道、西城街道
217	崇州市	崇阳街道、崇庆街道
218	贵阳市	南明区、云岩区、花溪区、乌当区、白云区、观山湖区、开阳县、息烽县、修文县、清镇市
219	六盘水市	钟山区、六枝特区、水城区、盘州市
220	遵义市	红花岗区、汇川区、播州区、桐梓县、绥阳县、正安县、道真仡佬族苗族自治县、务川仡佬族苗族自治县、凤冈县、湄潭县、余庆县、习水县、赤水市、仁怀市
221	安顺市	西秀区、平坝区、普定县、镇宁布依族苗族自治县、关岭布依族苗族自治县、紫云苗族布依族自治县

222	毕节市	七星关区、赫章县、威宁彝族回族苗族自治县、纳雍县、织金县、黔西县、金沙县、大方县
223	铜仁市	碧江区、万山区、江口县、玉屏侗族自治县、石阡县、思南县、印江土家族苗族自治县、德江县、沿河土家族自治县、松桃苗族自治县
224	黔东南苗族侗族自治州	凯里市、黄平县、施秉县、三穗县、镇远县、岑巩县、天柱县、锦屏县、剑河县、台江县、黎平县、榕江县、从江县、雷山县、麻江县、丹寨县
225	黔南布依族苗族自治州	都匀市、福泉市、荔波县、贵定县、瓮安县、独山县、平塘县、罗甸县、长顺县、龙里县、惠水县、三都水族自治县
226	黔西南布依族苗族自治州	兴义市、兴仁市、普安县、晴隆县、贞丰县、望谟县、册亨县、安龙县
227	兴义市	黄草街道、兴泰街道
228	都匀市	广惠街道、文峰街道
229	昆明市	五华区、盘龙区、官渡区、西山区、东川区、呈贡区、晋宁区、富民县、宜良县、石林彝族自治县、嵩明县、禄劝彝族苗族自治县、寻甸回族彝族自治县、安宁市
230	曲靖市	麒麟区、沾益区、马龙区、陆良县、师宗县、罗平县、富源县、会泽县、宣威市
231	玉溪市	红塔区、江川区、澄江市、通海县、华宁县、易门县、峨山彝族自治县、新平彝族傣族自治县、元江哈尼族彝族傣族自治县
232	保山市	隆阳区、施甸县、龙陵县、昌宁县、腾冲市
233	昭通市	昭阳区、鲁甸县、巧家县、盐津县、大关县、永善县、绥江县、镇雄县、彝良县、威信县、水富市
234	丽江市	古城区、玉龙纳西族自治县、永胜县、华坪县、宁蒗彝族自治县
235	普洱市	思茅区、宁洱哈尼族彝族自治县、墨江哈尼族自治县、景东彝族自治县、景谷傣族彝族自治县、镇沅彝族哈尼族拉祜族自治县、江城哈尼族彝族自治县、孟连傣族拉祜族佤族自治县、澜沧拉祜族自治县、西盟佤族自治县
236	临沧市	临翔区、凤庆县、云县、永德县、镇康县、双江拉祜族佤族布朗族傣族自治县、耿马傣族佤族自治县、沧源佤族自治县
237	楚雄彝族自治州	楚雄市、双柏县、牟定县、南华县、姚安县、大姚县、永仁县、元谋县、武定县、禄丰县
238	红河哈尼族彝族自治州	蒙自市、个旧市、开远市、弥勒市、建水县、石屏县、泸西县、元阳县、红河县、金平苗族瑶族傣族自治县、绿春县、屏边苗族自治县、河口瑶族自治县
239	文山壮族苗族自治州	文山市、砚山县、西畴县、麻栗坡县、马关县、丘北县、广南县、富宁县
240	西双版纳傣族自治州	景洪市、勐海县、勐腊县
241	大理白族自治州	大理市、祥云县、宾川县、弥渡县、永平县、云龙县、洱源县、剑川县、鹤庆县、漾濞彝族自治县、南涧彝族自治县、巍山彝族回族自治县
242	德宏傣族景颇族自治州	芒市、瑞丽市、梁河县、盈江县、陇川县
243	芒市	勐焕街道

244	西安市	新城区、碑林区、莲湖区、灞桥区、未央区、雁塔区、阎良区、临潼区、长安区、高陵区、鄠邑区、蓝田县、周至县
245	兰州市	城关区、七里河区、西固区、安宁区、红古区、永登县、皋兰县、榆中县
246	金昌市	金川区、永昌县
247	白银市	白银区、平川区、靖远县、会宁县、景泰县
248	天水市	秦州区、麦积区、清水县、秦安县、甘谷县、武山县、张家川回族自治县
249	武威市	凉州区、民勤县、古浪县、天祝藏族自治县
250	张掖市	甘州区、肃南裕固族自治县、民乐县、临泽县、高台县、山丹县
251	平凉市	崆峒区、泾川县、灵台县、崇信县、华亭市、庄浪县、静宁县
252	庆阳市	西峰区、庆城县、环县、华池县、合水县、正宁县、宁县、镇原县
253	定西市	安定区、通渭县、陇西县、渭源县、临洮县、漳县、岷县
254	临夏回族自治州	临夏市、临夏县、康乐县、永靖县、广河县、和政县、东乡族自治县、积石山保安族东乡族撒拉族自治县
255	西宁市	城东区、城中区、城西区、城北区、湟中区、湟源县、大通回族土族自治县
256	海东市	乐都区、平安区、民和回族土族自治县、互助土族自治县、化隆回族自治县、循化撒拉族自治县
257	海北藏族自治州	海晏县、祁连县、刚察县、门源回族自治县
258	银川市	兴庆区、西夏区、金凤区、永宁县、贺兰县、灵武市
259	石嘴山市	大武口区、惠农区、平罗县
260	吴忠市	利通区、红寺堡区、盐池县、同心县、青铜峡市
261	固原市	原州区、西吉县、隆德县、泾源县、彭阳县
262	中卫市	沙坡头区、中宁县、海原县
263	阿拉善盟	新华街道、王府街道
264	乌鲁木齐市	天山区、沙依巴克区、新市区、水磨沟区、头屯河区、达坂城区、米东区
265	克拉玛依市	独山子区、克拉玛依区、白碱滩区、乌尔禾区
266	吐鲁番地区	高昌区
267	哈密市	伊州区
268	阿克苏地区	阿克苏市、温宿县、库车市、沙雅县、新和县、拜城县、乌什县、阿瓦提县、柯坪县
269	昌吉回族自治州	昌吉市、阜康市、呼图壁县、玛纳斯县、奇台县、吉木萨尔县、木垒哈萨克自治县
270	巴音郭楞蒙古自治州	库尔勒市、轮台县、尉犁县、若羌县、且末县、焉耆回族自治县、和静县、和硕县、博湖县
271	阿勒泰市	解放路街道、金山路街道
272	库尔勒市	萨依巴格街道、团结街道
273	昌吉市	延安北路街道、宁边路街道
274	伊宁市	萨依布依街道、解放路街道
275	塔城市	和平街道、杜别克街道
276	武汉市	江岸区、江汉区、硚口区、汉阳区、武昌区、青山区、洪山区、东西湖区、汉南区、蔡甸区、江夏区、黄陂区、新洲区
277	黄石市	黄石港区、西塞山区、下陆区、铁山区、阳新县、大冶市

278	十堰市	茅箭区、张湾区、郧阳区、郧西县、竹山县、竹溪县、房县、丹江口市
279	宜昌市	西陵区、伍家岗区、点军区、猇亭区、夷陵区、宜都市、当阳市、枝江市、远安县、兴山县、秭归县、长阳土家族自治县、五峰土家族自治县
280	襄阳市	襄城区、樊城区、襄州区、南漳县、谷城县、保康县、老河口市、枣阳市、宜城市
281	鄂州市	梁子湖区、华容区、鄂城区
282	荆门市	东宝区、掇刀区、沙阳县、钟祥市、京山市
283	孝感市	孝南区、孝昌县、大悟县、云梦县、应城市、安陆市、汉川市
284	荆州市	沙市区、荆州区、公安县、监利县、江陵县、石首市、洪湖市、松滋市
285	黄冈市	黄州区、团风县、红安县、罗田县、英山县、浠水县、蕲春县、黄梅县、麻城市、武穴市
286	咸宁市	咸安区、嘉鱼县、通城县、崇阳县、通山县、赤壁市
287	随州市	曾都区、随县、广水市
288	恩施土家族苗族自治州	恩施市、利川市、建始县、巴东县、宣恩县、咸丰县、来凤县、鹤峰县
289	天门市	竟陵街道、侯口街道
290	呼和浩特市	新城区、回民区、玉泉区、赛罕区、土默特左旗、托克托县、和林格尔县
291	包头市	东河区、昆都仑区、青山区、石拐区、白云鄂博矿区、九原区

4H 时效覆盖的城市及主城区

序号	城市	主城区明细
1	北京市	东城区、西城区、朝阳区、石景山区、海淀区、昌平区、门头沟区、房山区、大兴区、平谷区、密云区、延庆区
2	长春市	南关区、宽城区、朝阳区、二道区、绿园区
3	哈尔滨市	道里区、南岗区、道外区、平房区、松北区、香坊区、呼兰区
4	沈阳市	和平区、沈河区、大东区、皇姑区、铁西区、浑南区、于洪区
5	大连市	中山区、西岗区、沙河口区、甘井子区、旅顺口区、金州区、普兰店区
6	福州市	鼓楼区、台江区、仓山区
7	龙岩市	新罗区、永定区、上杭县、漳平市
8	厦门市	思明区、海沧区、湖里区、集美区
9	廊坊市	安次区、广阳区、固安县、永清县、香河县、文安县、霸州市
10	石家庄市	长安区、桥西区、新华区、井陉矿区、裕华区、藁城区、鹿泉区、栾城区、井陉县、正定县、灵寿县、无极县、平山县、元氏县、赵县、晋州市、新乐市、行唐县、高邑县、深泽县、赞皇县、辛集市
11	天津市	和平区、河东区、河西区、南开区、河北区、红桥区、东丽区、西青区、津南区、北辰区
12	太原市	小店区、迎泽区、杏花岭区、尖草坪区、万柏林区、晋源区
13	济南市	历下区、市中区、槐荫区、天桥区、历城区、长清区、莱芜区、平阴县、商河县
14	青岛市	市北区、李沧区
15	烟台市	芝罘区

16	上海市	黄浦区、徐汇区、长宁区、静安区、普陀区、虹口区、杨浦区、闵行区、金山区、崇明区
17	合肥市	瑶海区、庐阳区、蜀山区、包河区、肥东县、肥西县、巢湖市、长丰县、庐江县
18	杭州市	上城区、拱墅区、西湖区、滨江区、萧山区、余杭区、富阳区、临安区、钱塘区、临平区、桐庐县
19	南京市	玄武区、秦淮区、建邺区、鼓楼区、栖霞区、雨花台区、溧水区、高淳区
20	东莞市	4 个街道（东城街道、南城街道、万江街道、莞城街道）、17 个镇（石碣镇、石龙镇、茶山镇、东坑镇、横沥镇、寮步镇、大朗镇、大岭山镇、厚街镇、道滘镇、洪梅镇、中堂镇、高埗镇、石排镇、望牛墩镇、清溪镇、凤岗镇）
21	广州市	越秀区、海珠区、天河区、南沙区、从化区、增城区
22	汕头市	龙湖区、金平区、濠江区、澄海区
23	深圳市	福田区、罗湖区、南山区、盐田区、宝安区、龙华区
24	肇庆市	端州区
25	佛山市	禅城区、南海区、三水区、高明区、顺德区
26	南宁市	兴宁区、江南区、青秀区、西乡塘区、邕宁区、良庆区
27	南昌市	东湖区、西湖区、青云谱区、青山湖区、红谷滩区
28	郑州市	中原区、二七区、管城回族区、金水区、惠济区、巩义市、登封市
29	长沙市	芙蓉区、天心区、岳麓区、开福区、雨花区、长沙县、浏阳市
30	阿克苏地区	阿克苏市、阿瓦提县
31	乌鲁木齐市	天山区、沙依巴克区、新市区、水磨沟区、头屯河区
32	西安市	新城区、碑林区、莲湖区、灞桥区、未央区、雁塔区、长安区
33	兰州市	城关区、七里河区、安宁区
34	西宁市	城东区、城中区、城西区、城北区、湟中区、湟源县
35	银川市	兴庆区、西夏区、金凤区、贺兰县
36	成都市	锦江区、青羊区、金牛区、武侯区、成华区、新都区、温江区、双流区、郫都区
37	重庆市	江北区、渝中区、大渡口区、沙坪坝区、九龙坡区、南岸区、长寿区、合川区、永川区、南川区、綦江区、大足区、铜梁区
38	昆明市	五华区、盘龙区、官渡区、西山区
39	贵阳市	南明区、云岩区、花溪区、乌当区、白云区、观山湖区
40	呼和浩特市	新城区、回民区、玉泉区、赛罕区、土默特左旗、托克托县、和林格尔县
41	武汉市	江岸区、江汉区、硚口区、汉阳区、武昌区、青山区、洪山区、江夏区、东西湖区、汉南区、蔡甸区、黄陂区、新洲区
42	海口市	龙华区

2H 时效覆盖的城市及主城区

序号	城市	主城区明细
1	北京市	东城区、西城区、朝阳区、石景山区、海淀区、昌平区

2	长春市	南关区、宽城区、朝阳区、二道区、绿园区
3	哈尔滨市	道里区、南岗区、道外区、平房区、松北区、香坊区、呼兰区
4	沈阳市	和平区、沈河区、大东区、皇姑区、铁西区、浑南区、于洪区
5	大连市	中山区、西岗区、沙河口区、甘井子区、旅顺口区、金州区
6	福州市	鼓楼区、台江区、仓山区
7	龙岩市	新罗区
8	厦门市	思明区、海沧区、湖里区、集美区
9	廊坊市	安次区、广阳区、固安县、永清县
10	石家庄市	长安区、桥西区、新华区、井陉矿区、裕华区、藁城区、鹿泉区、栾城区、井陉县、正定县、灵寿县、无极县、平山县、元氏县、赵县、晋州市、新乐市
11	天津市	和平区、河东区、河西区、南开区、河北区、红桥区、东丽区、西青区、津南区、北辰区
12	太原市	小店区、迎泽区、杏花岭区、尖草坪区、万柏林区、晋源区
13	济南市	历下区、市中区、槐荫区、天桥区、历城区、长清区
14	青岛市	市北区、李沧区
15	烟台市	芝罘区
16	上海市	黄浦区、徐汇区、长宁区、静安区、普陀区、虹口区、杨浦区、闵行区
17	合肥市	瑶海区、庐阳区、蜀山区、包河区、肥东县、肥西县
18	杭州市	上城区、拱墅区、西湖区、滨江区、萧山区、余杭区、富阳区、临安区、钱塘区、临平区
19	南京市	玄武区、秦淮区、建邺区、鼓楼区、栖霞区、雨花台区
20	东莞市	4 个街道（东城街道、南城街道、万江街道、莞城街道）、15 个镇（石碣镇、石龙镇、茶山镇、东坑镇、横沥镇、寮步镇、大朗镇、大岭山镇、厚街镇、道滘镇、洪梅镇、中堂镇、高埗镇、石排镇、望牛墩镇）
21	广州市	越秀区、海珠区、天河区
22	汕头市	龙湖区、金平区、濠江区、澄海区
23	深圳市	福田区、罗湖区、南山区、盐田区、宝安区、龙华区
24	肇庆市	端州区
25	佛山市	禅城区、南海区、三水区、高明区
26	南宁市	兴宁区、江南区、青秀区、西乡塘区、邕宁区、良庆区
27	南昌市	东湖区、西湖区、青云谱区、青山湖区、红谷滩区
28	郑州市	中原区、二七区、管城回族区、金水区、惠济区
29	长沙市	芙蓉区、天心区、岳麓区、开福区、雨花区、长沙县
30	阿克苏地区	阿克苏市
31	乌鲁木齐市	天山区、沙依巴克区、新市区、水磨沟区、头屯河区
32	西安市	新城区、碑林区、莲湖区、灞桥区、未央区、雁塔区、长安区
33	兰州市	城关区、七里河区、安宁区
34	西宁市	城东区、城中区、城西区、城北区、湟中区
35	银川市	兴庆区、西夏区、金凤区、贺兰县
36	成都市	锦江区、青羊区、金牛区、武侯区、成华区、新都区、温江区、双流区、郫都区

37	重庆市	江北区、渝中区、大渡口区、沙坪坝区、九龙坡区、南岸区
38	昆明市	五华区、盘龙区、官渡区、西山区
39	贵阳市	南明区、云岩区、花溪区、乌当区、白云区、观山湖区
40	呼和浩特市	新城区、回民区、玉泉区、赛罕区
41	武汉市	江岸区、江汉区、硚口区、汉阳区、武昌区、青山区、洪山区、江夏区