

《中新金盾防火墙产品售后服务承诺书》

尊敬的用户：

您好！

金盾技术客服 24 小时为您及时提供各种问题的技术咨询服务。建立完备的“客户档案管理制度”来对客户进行跟踪服务、售后回访，加强与客户之间的沟通联系。

售后服务政策：

金盾在维护责任期内，按照合同要求提供技术支持服务，保障金盾产品的正常运行。

1、软件防火墙

享有终生免费升级和一年免费维护

软件安装后，用户重装必须保证防火墙绑定信息有一项固定不变

2、硬件防火墙（质保期限）

100 兆：一年

1000 兆：三年

保修期内提供免费升级及维护服务，保修期从金盾产品验收时算起。

硬件售后服务说明：

第一条：七日包换服务

包换条件：

- 1) 产品验收起七日内，正常使用出现性能故障的产品；
- 2) 非人为因素损坏，非私自拆机或改装，非不可抗拒之自然因素损坏；
- 3) 具备有效保修凭证和购机凭证（购机票据和保修卡上须注明购买日期和经销商盖章）。

注意事项：

- 1) 包换时只更换同型号的产品，包装物料（包装箱、泡沫）不予更换；
- 2) 换货需保证随机附件、资料齐全，包装无破损，面壳无划伤,否则只给予保修；
- 3) 公司特价销售的产品只给予保修。

第二条：质保期内保修服务

保修条件：

- 1) 安徽中新软件公司授权产品；
- 2) 质保期之内，正常使用出现性能故障的产品；
- 3) 非人为因素损坏，非私自拆机或改装，非不可抗拒之自然因素损坏；
- 4) 具备有效购机凭证和保修凭证（保修卡和购机发票）。

注意事项：

- 1) 对无购机凭证的产品，可按生产日期顺延三个月作为购机日期；
- 2) 符合保修条件的产品维修，不向顾客收取任何维修费用；
- 3) 对于不符合保修条件的产品实施收费维修：根据公司统一的"超保维修"收费标准收取
- 4) 外置设备不在保修范围内

费用：

- 1) 产品验收起一个月内返修所产生的所有运输费用有我公司承担；
- 2) 产品验收起三个月内返修所产生的运输费用为：返修产品至我公司售后服务部的运输费用由客户承担；维修后的产品返还运输费用由我方承担；
- 3) 产品验收起超过三个月返修所产生的往返运输费用均由客户承担。

第三条：上门服务

服务条件：

- 1) 防火墙出现故障,技术检测人员无法通过在线方式解决问题，必须上门处理
- 2) 确定非硬件本身问题，因网络环境特殊导致故障
- 3) 上门服务所产生的费用由客户承担

注意事项：

为保障快速解决问题,上门服务之前用户需提供以下信息：

- 1) 从金盾购置的业务合同号
- 2) 联系人电话号码
- 3) 故障说明
- 4) 网络拓扑和网络环境
- 5) 故障前网络状况
- 6) 故障发生期间网络状况
- 7) 网络设备配置及版本

第四条：终身免费升级服务

金盾防火墙产品软件版本如有升级，将即时在网上公布,并提供免费升级服务.

第五条：取消免费保修的义务

为了您的合法权益得到保障，避免不必要的损失，对于下列原因造成的产品故障、工作异常或损坏，我公司不承担免费保修义务。

- 1) 防火墙超出质保期限
- 2) 未按说明书要求安装及使用防火墙
- 3) 因非产品所规定的工作环境下及超负荷工作导致

- 4) 未经安徽中新软件公司许可，擅自拆修和改装引起本设备故障和损坏
- 5) 已转换用户或用户变更而未能以正式签章的书面形式通知本公司
- 6) 因意外因素或人为导致的损坏
- 7) 其他如自然灾害、战争等不可抗拒的原因造成的产品损坏

第六条：响应时间

金盾售后服务部记录客户提出的各种技术问题，并根据情况划分严重级别，从而根据严重级别做出相应的服务响应。

服务响应时间：

严重级别	定义	服务响应时间
严重级 A	导致系统不能工作，无法提供正常服务	1~12 小时内
影响级 B	系统能够工作，但部分功能失效，性能下降，或重要场地的高端产品安装出现问题，但不致中断正常服务	1~24 小时内
错误级 C	系统运行尚可，但出现系统报错或低端产品的安装出现	1~48 小时内
基本级 D	用户对产品改进需求，或产品使用和应用方面	1~72 小时内

硬件退货检修期限：

严重级别	定义	处理时限
严重级 A	硬件设备损坏	1~15（工作日）
影响级 B	核心系统损坏	1~10（工作日）
基本级 C	硬件设备全面修复	1~7（工作日）

售后支持方式：

Internet 技术支持

用户可以通过 Internet 随时获得在线的技术支持服务
中新软件网址为：www.zxfirewall.com

人工技术支持

热线支持：

金盾全国免费技术支持热线：800-868-7722

金盾全国服务热线：0551—5321158、0551—5321558

在线服务支持：

通过网站公布在线技术客服 OICQ 进行实时交谈、咨询

技术工程师将竭诚为您服务

第一时间为您解决问题，还您一片宁静的天空

传真技术支持

您也可以通过传真的方式寻求我们的支持

传真号：0551-5323235

收件人：售后中心

取得升级方式

- 1、中新软件官方网站-售后在线 OICQ 支持（24 小时为您服务）
- 2、致电全国技术电话（24 小时为您服务）
- 3、通过邮件方式
- 4、传真方式