

# 4 硬件故障后返修的处理措施

如果发现硬件故障，请按照如下步骤进行操作。

**步骤1** 确定是否在维保期内，在维保期内的设备，华为将提供维修服务。

1. 进入[华为企业业务技术支持网站](#)，单击“维保查询与购买”，进入[维保查询工具](#)的界面。

请输入SN/ESN/LAC/SWID: [光伏逆变器维保查询入口](#)

支持20个批量查询，请用逗号、空格、回车隔开

验证码: \*  

2. 输入设备信息和验证码，查看硬件服务开始时间和硬件服务结束时间。

**步骤2** 确定设备是否包含备件服务，并使用[备件查询工具](#)查看备件发货进度。

- 若设备包含备件服务，则由服务热线的人工客服为您发起备件服务申请。申请通过后，华为将在7日内将更换原件发货给客户，客户需在收件后30天内将坏件寄回维修服务中心。
- 若设备未包含备件服务，则由客户先将坏件寄给维修服务中心，华为收件后将在30天内修好设备并寄回给客户。

**步骤3** 进入[华为企业业务技术支持网站](#)，找到并填写《[华为企业客户故障返修件传送单\(客户联\)](#)》，连同坏件一起寄回维修服务中心。

----结束

华为企业客户故障返修件传送单(客户联)

投寄地址：广东省东莞市松山湖高雄路 2 号华为蓝思 8 号楼 8 号货台 华为维修服务中心收 邮编：523808 收货电话：0769-28268888

服务热线：400-822-9999 Email：support\_e@huawei.com（报修/维保查询）  
bjfw@huawei.com（返修进度查询）

故障件寄修信息	*单位/公司名称：		*寄件人		*联系方式	
	*报修问题单号		*故障件数量		Email	
好件收货信息 注：客户收货信息	*收件人		*联系方式		其他信息：	
	*收货地址					
序号	设备名称	*故障件成品板条码	*返回原因	故障现象	备注	
1			<input type="checkbox"/> 维修 <input type="checkbox"/> 检测			
2			<input type="checkbox"/> 维修 <input type="checkbox"/> 检测			
3			<input type="checkbox"/> 维修 <input type="checkbox"/> 检测			
送货员： 审核人： 部门签章：						

注意事项：

1、此联由客户填写，在送修的故障件(网上运行坏件且属于华为自制的板、部件，不包含消耗类、结构件类、机柜及附件类等不在保修范围内的硬件)包装箱内附此表。

2、请使用正规的快递公司发运故障件至华为维修服务中心，故障件发运费用由客户承担，华为公司不支持到付、不上门取故障件。

3、维修中心返还修复设备时，一律按照返修包装工艺进行包装，不会保留客户原始寄修包装箱。

4、华为维修服务中心是不收取任何进仓费的，个别物流（比如德邦、顺丰等）会单方面的跟客户收取进仓费，建议客户选用物流商前先确认是否涉及入仓费。

5、请选择信誉度较高的物流（邮政、京东、顺丰、圆通、韵达等，请确保运单每一联信息完整清晰），寄修故障件的物流费用由寄件方付，维修好件返回的物流费用由华为公司承担，维修中心不支持到付和自提。

6、您有义务在出于维修、更换或其他目的将备件返还给华为之前自行移除/删除备件上的所有数据且完成数据备份。包括但不限于可以识别到个人的信息，例如：姓名、邮件地址、职位、工作、行业、电话号码、雇主、家庭住址、邮政或其他地址、其他联系信息、经济信息、设备配置信息等。本项内容仅作为华为对您删除/备份数据的提示，不作为华为对您的保证或承诺。

以下由华为技术有限公司填写

华为维修服务 中心	接收人签名：	接收情况： <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	日期： 年 月 日
--------------	--------	---	-----------