

如何在网站上获得贴心技术服务与支持

当您选择了研华产品,我们的使命还远未完成。高品质的技术支持与服务是您业务发展的需要和首选,也成为我们新的使命。研华的技术支持与服务覆盖了从规划设计到工程实施,安装调试,运行维护,再到升级改造的全阶段。几百位经验丰富的工程师通过专业服务系统平台带给您宝贵的专家经验以及全球研华的智慧。

我们为您提供了以下贴心服务:

1. 在线服务; 2. 热线电话服务。3. 上门服务。4. 维修服务。

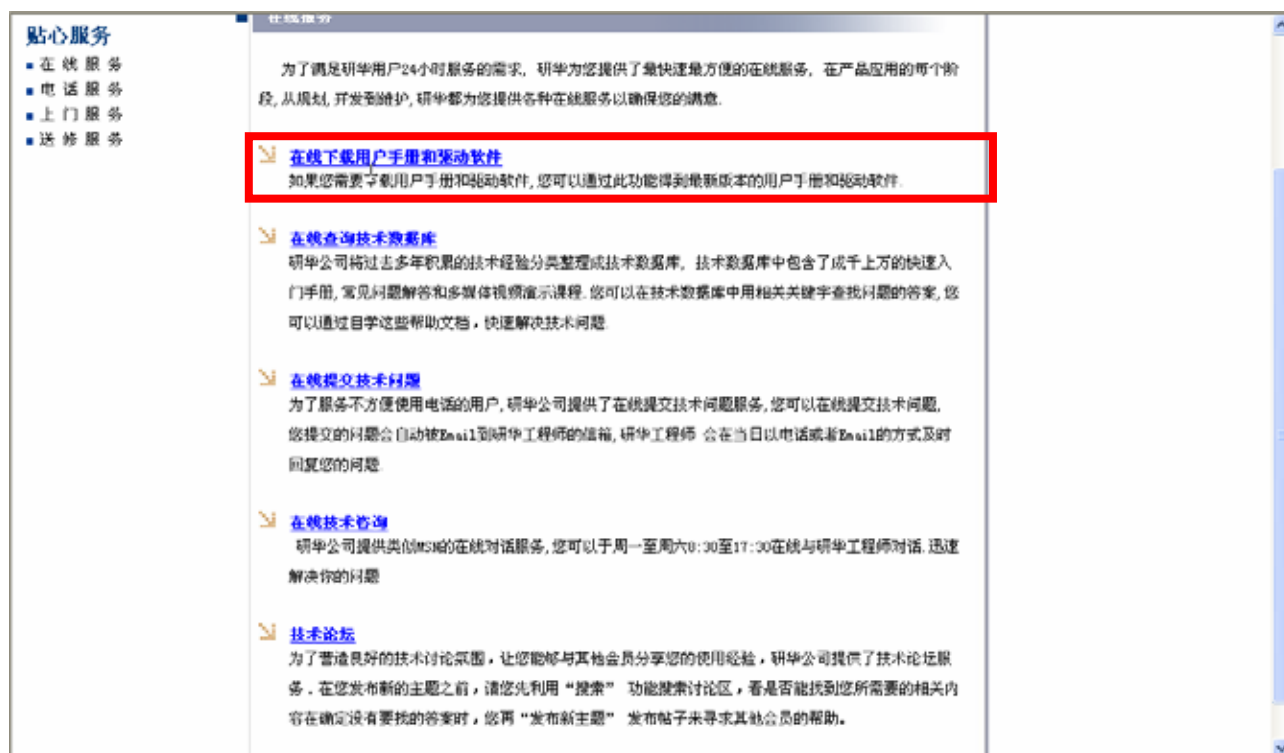
一、在线服务

为了满足研华用户 24 小时服务的需求, 研华为您提供了最快速最方便的在线服务, 在产品应用的每个阶段, 从规划,开发到维护,研华都为您提供各种在线服务以确保您的满意。

1. 登陆研华网站: <http://www.advantech.com.cn> , 选择“贴心技术服务”



如果您需要下载用户手册和驱动软件,您可以通过此功能得到最新版本的用户手册和驱动软件.



输入产品型号，选择搜索

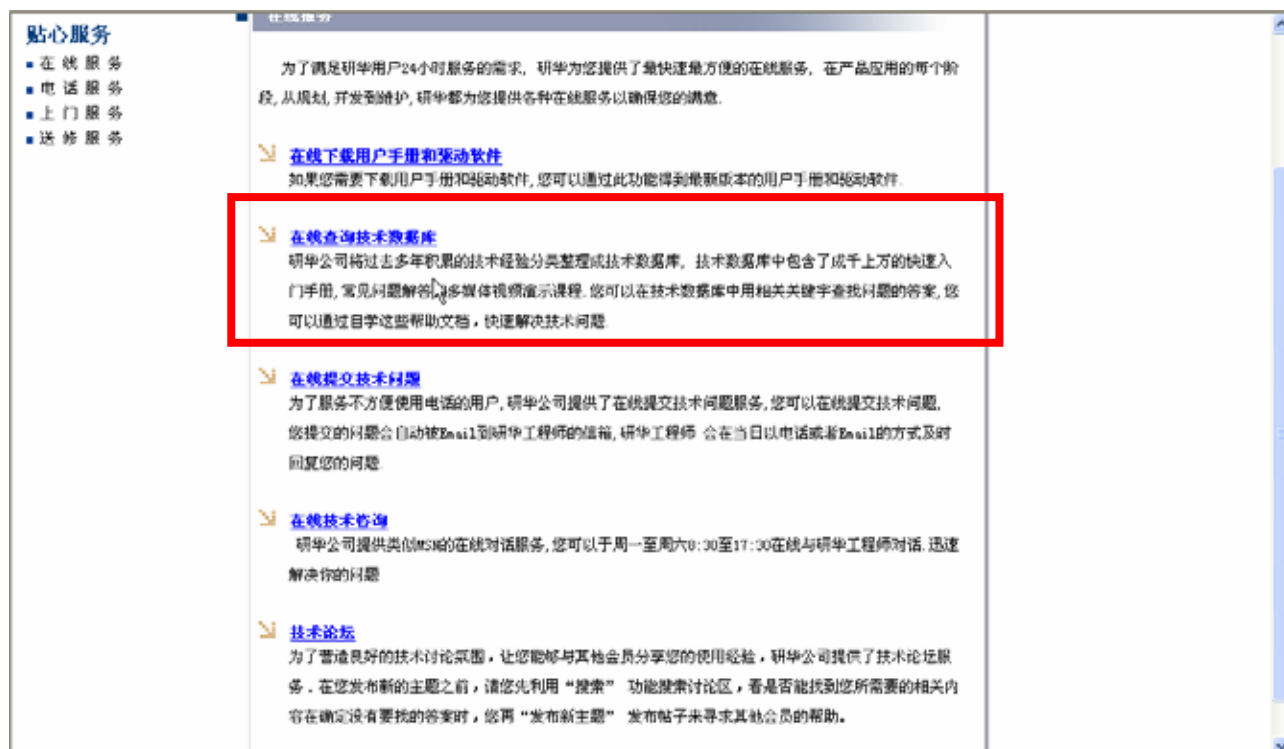


下载产品驱动程序。



研华公司将过去多年积累的技术经验分类整理成技术数据库, 技术数据库中包含了成千上万的快速入门手册, 常见问题解答和多媒体视频演示课程. 您可以在技术数据库中用相关关键字查找问题的答案, 您可以通过自学这些帮助文档, 快速解决技术问题.

选择“在线查询技术数据库”



输入产品名称“ADAM-5510KW”搜索。



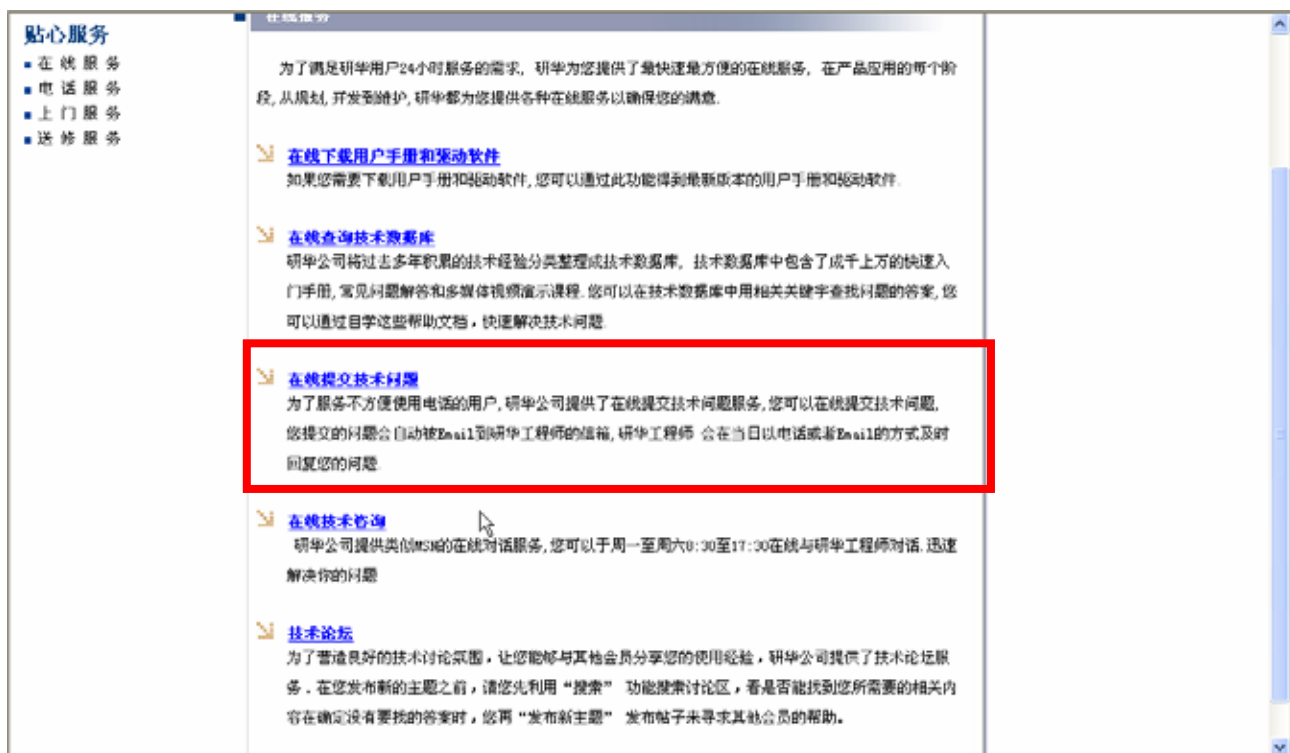
下载中文产品入门手册和常见问题解答。



此外，您也可以访问[ftp://ftp.advantech.com.cn/技术支持数据库/工业自动化产品轻松入门宝典](http://ftp.advantech.com.cn/技术支持数据库/工业自动化产品轻松入门宝典) 获得这些中文自助文档。

为了服务不方便使用电话的用户,研华公司提供了在线提交技术问题服务,您可以在线提交技术问题,您提交的问题会自动被 Email 到研华工程师的信箱,研华工程师 会在当日以电话或者 Email 的方式及时回复您的问题。

选择“在线提交技术问题”

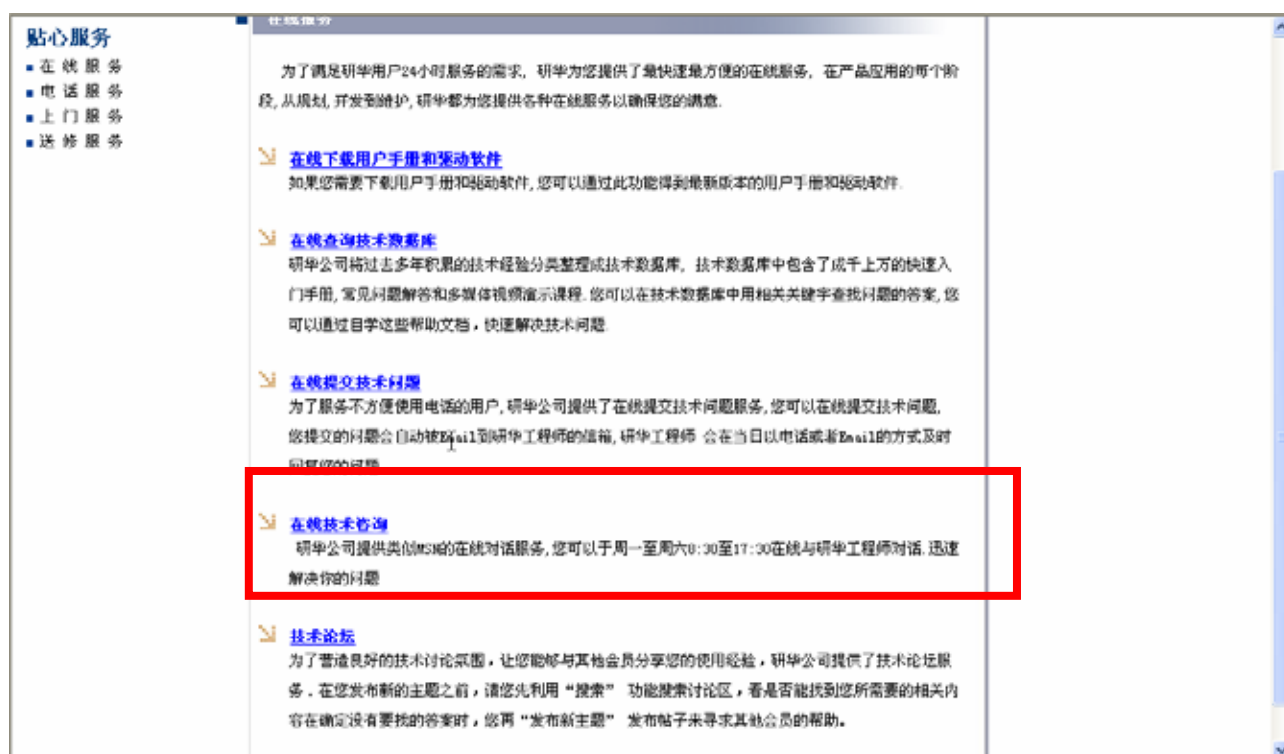


填写技术问题后提交



研华公司提供类似 MSN 的在线对话服务,您可以于周一至周六 8:30 至 17:30 在线与研华工程师对话,迅速解决你的问题

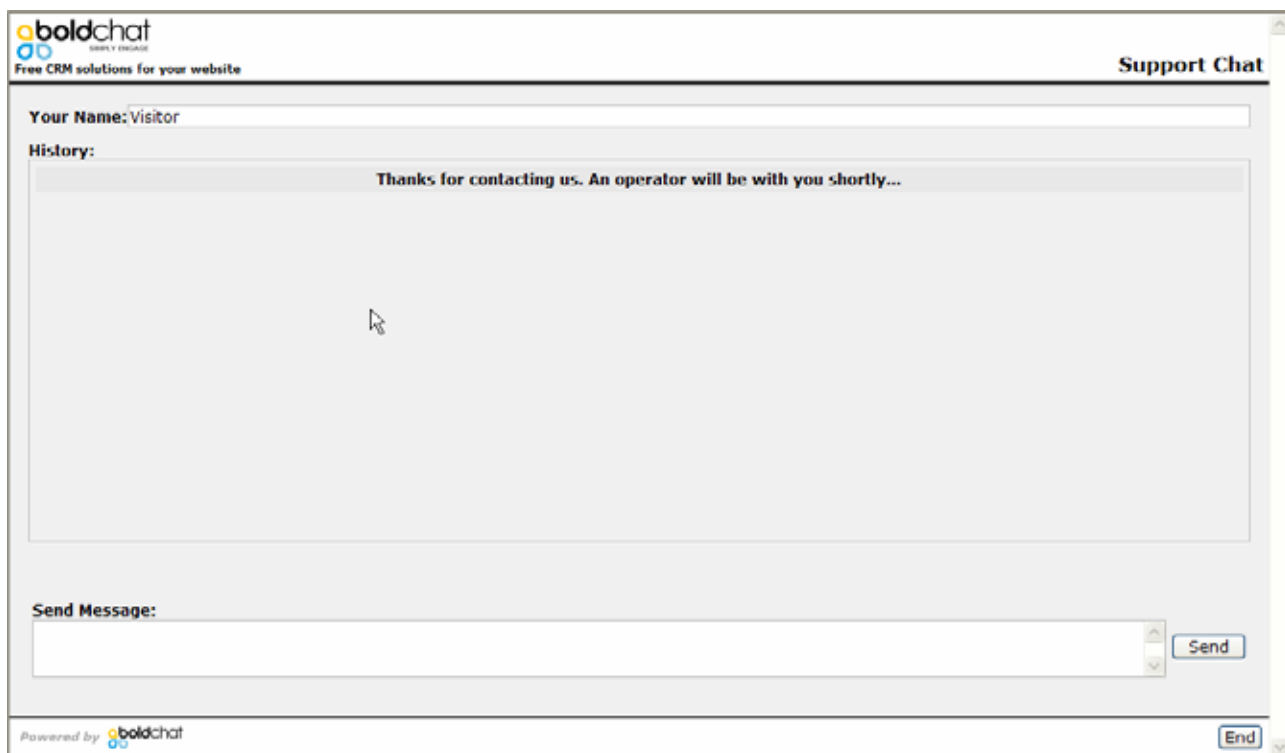
选择“在线技术咨询”



选择 服务类别。



提出技术问题。与研华工程师在线交流。



技术论坛

为了营造良好的技术讨论氛围，让您能够与其他会员分享您的使用经验，研华公司提供了技术论坛服务。在您发布新的主题之前，请您先利用“搜索”功能搜索讨论区，看是否能找到您所需要的相关内容。在确定没有要找的答案时，您再“发布新主题”发布帖子来寻求其他会员的帮助。

选择“技术论坛”



提出技术问题，查询问题的解决方法。



二、 热线电话服务

研华公司为客户开通了四条 800 免费电话，为您提供电话服务。

售前咨询专线

800-810-0345（自动化产品）

800-820-2280（工控机产品）

800-830-7729（嵌入式产品）

研华工程师会为你提供详细的售前技术咨询服务。

售后服务专线

研华公司为客户提供全年无休的电话技术咨询服务，热线工程师在电话上热心为您解答问题。

在非工作时间内，你的来电会自动转接至值班工程师的移动电话上来为您服务。

如若您在售后的应用上遇到问题，请拨打：

800-810-8389 售后服务专线。

手机用户及未开通 800 服务的地区请拨打 010---82782066。

总机电话服务

北京研华 010-62984346

上海研华 021-62949911

深圳研华 0755-82124222

西安研华 029-87669933

| | |
|----------------------|--------------------|
| 沈阳研华 024-22813308 | 武汉研华 027-87339504 |
| 重庆研华 023-68618289 | 广州研华 020-38879115 |
| 福州研华 0591-87673888 | 杭州研华 0571-88865485 |
| 南京研华 025-83690030/26 | 昆明研华 0871-3182769 |
| 贵阳研华 0851-5823361 | 成都研华 028-85450198 |
| 香港研华 0852-27205118 | |

客户投诉电话

研华公司设有服务监督电话：010-62984346-4

三、 上门服务

为客户提供更方便、更快捷的服务，研华公司为工控机、服务器、一体化工作站等系统产品提供上门服务，研华公司在国内设有 45 家授权服务站，随时为订购上门服务的客户，提供工程师到达现场的硬件支持服务。上门服务可以于采购原装整机时，一并采购，也可以视需要向研华公司各分公司业务代表询问购买，以确保您的系统正常运转。

售后服务专线

若您的机器发生故障，请拨打：售后服务专线 800-810-8389

手机用户及未开通 800 服务的地区请拨打 010---82782066

客户报修时间为周一至周五，上午九时至下午六时。

研华公司为客户提供全年无休的电话技术咨询服务，热线工程师在电话上热心为您解答问题。在非工作时间内，你的来电会自动转接至值班工程师的移动电话上来为您服务。

服务响应时间

研华公司为客户提供 5X8 和 7X24 两种上门服务方式。

5X8 上门服务响应时间为报修确认后下一个工作日，最迟在 3 个工作日内工程师会到场提供服务，服务执行时间为周一至周五上午九时至下午六时。

7X24 上门服务响应时间为报修确认后 4 小时内人员前往现场提供上门服务。

服务站分布

研华公司在大陆地区设有 45 家授权现场服务派出机构，覆盖除拉萨、西宁、银川之外的所有省会城市。

研华公司在北京、上海、深圳设有服务备件库，备件可以及时提供到服务站点，服务站在接到研华公司客户服务中心的派遣后，会立即响应按要求执行上门服务。

整机号码查询

由研华BTOS组装的整机，每台机器都有唯一的整机号码，形式为XCNXXXXXXXX、XTBXXXXXXXX两种，贴在机器正面左上角。

客户在报修时，需提供整机号码以便热线工程师查询机器配置，来确定上门服务所带备件。

四、送修服务

研华公司为确保客户使用之产品正常运转，在全国设有 4 个维修中心，提供快速之维修服务，当您的设备运转不正常并已确认为硬件问题时，可以下列方式取得快速服务：

拨打全年无休服务热线

800-810-8389 选 3 --送修服务

直接与研华各地区维修中心窗口联络，安排机器送修

| 地点 | 地址 | 邮编 | 电话 | 联系人 |
|----|-------------------------------------|--------|---------------------------|-----|
| 深圳 | 深圳市车公庙天安数码城创新科技广场 B 座 1811#--1812# | 518040 | (0755) 82124222-7137 | 李小祥 |
| 成都 | 成都市磨子桥新南路 118 号百脑汇资讯广场 708#709#710# | 610041 | (028) 85450198-112 | 吴兴军 |
| 昆山 | 江苏省昆山市玉山镇汉浦路 600 号 | 215316 | (0512) 57775666-8440 | 顾莉莉 |
| 北京 | 上地信息产业基地六街七号 | 100085 | (010) 62984346-6703 | 王晓静 |

进入研华公司维修网站，登录送修资讯，可以优先获得服务

<http://erma.advantech.com.tw>

点击“维修规则与流程”即可详细了解全球各地的维修相关信息；

- 只需输入产品序列号，就可方便地查到产品的保修期限；

- 还可以在网上注册自己的专用帐号，获得更多的维修信息。
- 使用自己的专用帐号可以在网上进行送修单号申请，马上就进入了维修流程，一旦维修品被接收，将立即被安排到维修环节；不再需要拨打电话，就可方便地在网上查到维修状态（通过产品序号或维修号）；
- 我们可以根据您的意愿，通过简单的设置，由网络在每个维修环节向您的 E-mail 信箱自动发送维修状态信息（如：已接收、已修复、已返还；或 TEST OK 等）以方便您了解维修进程和进行及时的沟通；
- 研华维修网络会协助您进行维修品的管理，您可以便捷地查询任何时间段的送修品，便于日后的分析、查询及核对。
- 每一件维修品都会附有一份维修报告，其中包含所更换的元件信息、维修注释以及工程师的联系电话等，方便您向他们了解维修的相关问题。

温馨提示：

- 送修维修品时请详细注明维修品故障和您的联络电话，维修工程师遇到 TEST OK 、第二次维修或其他需要确认的问题时，会及时与您联系，以确实保证维修质量。
- 对于超过保修期的维修品，需要您及时按规定支付维修费用，以保证更快捷的服务。