惠普（重庆）有限公司
www.hp.com.cn

惠普（重庆）有限公司产品售后服务承诺函

致：【 上海交通大学医学院 】

您好！

在您的【 **上海交通大学医学院关于工作站1件的竞价采购** 】（**采购编号：【 - 】**）项目中，若 上海戴邻智能科技有限公司 ("惠普合作伙伴-T2 经销商"以下简称"经销商")中标，我公司可以提供以下整机系统均包含原厂商系统保修服务，服务级别如下(最终服务级别，以经销商向我公司实际采购所签订的合同为准):

产品名称	系统型号	应标服务级别
工作站	HP ZBook X G1i 16	(1)年上门

相应服务级别概述如下：

7 x13 下一日现场响应服务

- 7 x 13（星期一至星期日，上午 9：00 到下午 22：00）；
- 下一日到达现场（根据服务地域不同响应时间有相应调整）。

注:打印产品不适用。

5x9 x4 现场响应服务

- 5x9（每周一到周五，上午 9：00 到下午 18：00）；
- 当天 4 小时内到达现场（根据服务地域不同响应时间有相应调整）。

7 x 24 x4 现场响应服务

- 7 x 24（星期一至星期日，每天 24 小时）；
- 当天 4 小时内到达现场（根据服务地域不同响应时间有相应调整）

注：打印产品不使用

5x9 x 下一工作日现场响应服务 售后服务热线

- 5x9（每周一到周五，上午 9：00 到下午 18：00）；
- 下一工作日到达现场（根据服务地域不同响应时间有相应调整）。

5x9 x 现场响应服务 售后服务热线

- 5x9（每周一到周五，上午 9：00 到下午 18：00）；
- 提供现场服务支持（根据服务地域不同达到客户时间有相应调整）

5x9x 下一工作日现场响应有限保修服务 售后服务热线

- 5x9（每周一到周五，上午 9：00 到下午 18：00）；
- 下一工作日到达现场（根据服务地域不同响应时间有相应调整）。
- 易耗件：键盘、鼠标、光驱 1 年保修

注：打印产品不适用。

备件更换服务

- 惠普为保修范围内的机器提供免费备件；
- 客户需要为维修支付人工费，如需上门服务则应再支付上门费用。

送修服务

- 惠普为保修范围内的机器提供免费备件和免费人工；
- 客户如需上门服务则应支付上门费用。

售后服务热线

- 800 电话（支持固话和小灵通拨打）：800-810-3888；
- 400 电话（支持手机、固话和小灵通拨打）：400-610-3888；
- 针对直销用户 DOA（货到开箱即损）咨询和服务热线：800-810-6966

7x24 小时全天候网络在线支持客户服务中心

- 7 x 24（星期一至星期日，每天 24 小时）；
- 网络在线支持客户服务中心 http:// www.hp.com.cn/support/。

惠普服务过程如下

- 用户拨打惠普响应中心 5×9 小时热线电话，提出硬件故障描述
- 惠普电话服务中心记录信息，使用惠普支持服务热线远程尽快解决问题
- 在需要硬件现场服务时， 惠普硬件工程师会在相应服务级别规定时间内赶到用户现场。

用户现场与惠普特约金牌服务商的距离	5*9*4 和 7*24*4 现场金牌服务响应时间	下一工作日现场金牌服务响应时间
40 公里以内	4 小时	第二个工作日
41-80 公里	6 小时	第二个工作日
81-160 公里	8 小时	第三个工作日
161-240 公里	12 小时	第三个工作日
241-320 公里	16 小时	第三个工作日
320 公里以外	24 小时	商议

- 产品的保修起始日期为系统发货日期。但如果发票购机日期晚于惠普系统发货日期加该类产品的宽限期，则以惠普系统发货日期加该类产品的宽限期作为产品的保修起始日期。宽限期是指机器从工厂发货之日起，至产品被最终交货或安装的一段时间。针对不同的产品有不同的宽限期。产品的具体宽限期请致电 800 或 400 服务热线：
  - 800 电话（支持固话拨打）：800-810-3888（HP 商用外设产品），800-820-6616（HP 消费类外设产品）
  - 400 电话（支持手机、固话拨打）：400-610-3888（HP 商用外设产品），400-885-6616（HP 消费类外设产品）
- 笔记本电脑的电池为特例消耗品，保修一年。
- **最终提供服务级别，以经销商与我公司最终实际签订的合同为准。我方将仅依据我公司与经销商签订的合同约定提供相应服务级别的产品保修服务。如果经销商在服务标准等方面向贵方做出任何口头或书面承诺与其最终实际与我公司签订合同中的服务标准不一致的，经销商应独立承担相应的责任。**

我们真心地希望您在使用惠普高质量、高性能产品的同时，能够体验到惠普高品质的支持服务。让惠普服务成为您的可靠伙伴。

惠普（重庆）有限公司

2026 年 11 月 18 日