

软通华方

SOFTSTONE HUAFANG

软通华方 Fun-Care 维保服务说明书

企业级产品
(服务器、工作站、存储)

(V1.0)

th

软通计算机有限公司

前言

版权所有 软通计算机有限公司 保留一切权利。

本说明书主要介绍软通计算机有限公司（以下简称软通华方）Fun-Care 维保服务的定义、标准及内容，用于帮助软通华方产品经销商、合作伙伴和产品最终用户了解软通华方的服务产品和服务政策。

最新软通华方 Fun-Care 服务信息请登录软通华方网站或致电软通华方客户服务热线咨询。

软通华方网站地址：www.isshuafang.com

服务指南

软通华方秉承以客户为中心，以专业、便捷、高效、热诚的服务理念，为客户提供优质服务

软通华方服务时间：7x24x365 全时在线，响应必达

服务热线：400-610-5888

★ 注意：为保障高效满足您的服务需求，请在提出服务需求时，尽可能提供以下详细的信息：

- ◇ 设备序列号或条码
 - ◇ 详细的故障现象描述
 - ◇ 已采取的处理措施
 - ◇ 故障可能发生的原因
 - ◇ 联系人、联系电话
-

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) 客户已向软通华方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) 软通华方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软通华方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软通华方产品。

服务获得方式

您可以通过如下方式获得软通华方 Fun-Care 维保服务：

- 1) 购买软通华方产品时，可根据需要选择购买软通华方 Fun-Care 维保服务；
- 2) 在产品保修期内，您可以根据需要选择购买软通华方Fun-Care维保服务，获得高级别的服务支持；
- 3) 产品过保后，您可以向软通华方购买Fun-Care维保服务来继续获得服务资格；
- 4) 您可以通过软通华方服务热线反馈服务需求，我们会及时与您联系；您还可以通过软通华方销售、服务经理、授权经销商及合作伙伴进行Fun-Care维保服务咨询和购买。

目录

目录	4
1. 适用产品	6
2. 软通华方 FUN-CARE 维保服务概述	6
2.1. 软通华方 FUN-CARE 维保服务内容概述	6
2.2. 软通华方 FUN-CARE 维保服务产品	6
2.3. 软通华方 FUN-CARE 维保服务说明	7
2.4. 维保服务周期计算	10
2.5. 硬件保修范围	12
2.6. 保修凭证	12
3. 软通华方 FUN-CARE 维保服务内容	13
3.1. 热线服务	13
3.2. 远程问题处理	13
3.3. 在线技术支持	15
3.4. 软件更新授权	15
3.5. 硬件返修服务	15
3.6. 备件先行服务	17
3.7. 现场故障件更换	19
3.8. 现场问题处理	21
3.9. 设备健康检查	21

3.10. 服务支持计划与报告	22
4. 服务免责	22
附录一: CRU 分类清单	26
附录二: L1-L3 级远程问题处理定义	26
附录三: 问题严重级别定义	26
附录四: 112 个城市中支持 ND 送达服务的主城区如下表所示	27
附件五: 64 个城市中支持 P1/P2 问题 4 小时内送达服务的主城区如下表所示	31
附件六: 41 个城市中支持 P1/P2 问题 2 小时内送达服务的主城区如下表所示	33

1. 适用产品

本说明书适用于软通华方销售的服务器、存储、工作站等及预装配套系统软件类产品。

2. 软通华方 Fun-Care 维保服务概述

Fun-Care 维保服务是软通华方为购买其产品的客户专门打造并提供的维护保障服务解决方案。该方案包含服务受理、远程技术支持、现场技术支持、备件服务等内容，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. 软通华方 Fun-Care 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	热线服务	软通华方专门设立了客户服务中心热线（400-610-5888），为客户提供 24 小时不间断的售后技术支持（服务申请、故障定位、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	远程技术专家团队针对客户现网问题进行分析、诊断以及定位，提供解决问题的方案，并引导、协助客户实施。
	在线技术支持	公司通过网站为用户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	软通华方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	硬件返修服务	客户可将故障件寄回软通华方指定地址进行维修，修复后寄还客户。
	备件先行服务	在硬件故障报修后，提供可更换使用的备件至客户现场。
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. 软通华方 Fun-Care 维保服务产品

分类	服务内容	软通华方 Fun-Care 维保服务执行标准			
		基本保修	标准服务	白金服务	钻石服务
远程技术支持	热线服务	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	2 次/年
	服务支持计划与报告	-	-	√	√

2.3. 软通华方 Fun-Care 维保服务说明

- 1) 具体产品可以购买的服务，客户可致电软通华方客户服务热线 400 610 5888、访问软通华方官方网站或与软通华方客户服务经理以及软通华方授权合作伙伴联系咨询、了解软通华方服务产品。
- 2) Fun-Care 维保服务不可以移转给另一个客户，维保服务只提供给设备的原始客户。
- 3) 维保服务必需符合当地的法律或其它有效的规定。
- 4) 软通华方将根据业务实际情况以及对客户的服务等级承诺，采取必要的服务方式以尽力协助客户及时、高效地解决问题，软通华方保留选择服务方式的权利。
- 5) 软件更新授权仅针对主机版本软件，不包含业务软件（如网管软件等）更新。
- 6) 当日 15:30 以后受理的备件申请将被视作下一日的申请。
- 7) 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。
- 8) 7x24 小时受理热线和远程技术支持，周一到周日，全年无休。
- 9) 7x24x35CD：7*24 小时受理服务，在收到客户寄送的故障件后 35 天内将修复件或替换件寄达客户。
- 10) ND：Next day，下一日到达/送达。
- 11) 4H：4 小时到达现场；2H：2 小时到达现场。
- 12) ND：下一日到达/送达，每日 15:30 以后申请的备件先行、硬件更换服务将视为下一日提交。

RMA 申请处理后对于如下 112 个城市，城市列表详见附录四（北京、天津、邯郸、石家庄、廊坊、张家口、唐山、保定、沧州、太原、长春、吉林、哈尔滨、大庆、沈阳、大连、鞍山、呼和浩特、济南、青岛、潍坊、烟台、济宁、临沂、东营、威海、菏泽、枣庄、淄博、泰安、德州、聊城、滨州、南阳、周口、郑州、洛阳、许昌、新乡、上海、金华、杭州、宁波、温州、嘉兴、台州、绍兴、湖州、徐州、盐城、泰州、淮安、连云港、宿迁、南京、苏州、镇江、常州、无锡、南通、扬州、宜昌、襄阳、武汉、赣州、上饶、宜春、南昌、九江、衡阳、常德、郴州、长沙、岳阳、株洲、合肥、芜湖、福州、厦门、泉州、漳州、西安、西宁、银川、兰州、乌鲁木齐、克拉玛依、成都、重庆、德阳、资阳、绵阳、昆明、拉萨、贵阳、遵义、广州、汕头、深圳、汕尾、佛山、东莞、惠州、中山、珠海、湛江、茂名、江门、柳州、桂林、南宁、海口）的主城区提供 ND 送达服务。

13) 4H: 64 个城市支持 4 小时到达/送达。

RMA 申请处理后对于如下 64 个城市，城市列表详见附录五（北京、天津、石家庄、廊坊、保定、太原、哈尔滨、沈阳、大连、长春、呼和浩特、郑州、洛阳、许昌、新乡、济南、青岛、杭州、宁波、合肥、温州、嘉兴、上海、南京、常州、镇江、无锡、扬州、苏州、南通、武汉、福州、厦门、南昌、漳州、长沙、株洲、成都、资阳、德阳、绵阳、重庆、贵阳、乌鲁木齐、西安、西宁、兰州、银川、克拉玛依、昆明、拉萨、广州、深圳、东莞、汕头、佛山、惠州、中山、汕尾、珠海、江门、泉州、海口、南宁），与软通华方服务中心距离 50 公里以内，P1/P2 问题 4 小时内送达，P3 问题 ND 内送达（P1~P4 问题严重级别定义请参考附录三）

14) 2H: 41 个城市 2 小时到达/送达。

RMA 申请处理后对于如下 41 个城市，城市列表详见附录六（北京、天津、石家庄、太原、沈阳、哈尔滨、大连、长春、呼和浩特、济南、青岛、郑州、上海、杭州、苏州、宁波、温州、南京、无锡、南昌、武汉、合肥、长沙、福州、厦门、乌鲁木齐、克拉玛依、拉萨、西安、西宁、兰州、银川、成都、

重庆、昆明、贵阳、广州、深圳、汕头、海口、南宁），与软通华方服务中心距离 50 公里以内，P1/P2

问题 2 小时内送达，P3 问题 ND 内送达（P1~P4 问题严重级别定义请参考附录三）。

- 15) 对于购买了部件不返还服务的客户，被保留的故障部件，客户负责销毁和处置，客户不可继续使用或转售被保留的故障件。
- 16) 如果客户将现有机器上的部件自行拆卸并改装到其他设备上且未与软通华方做任何拆改、重新绑定的申请和报备，软通华方将不会对维保记录进行变更，拆机改配部件的服务将会跟随原产品原合同。
- 17) 如客户将软通华方的部件安装到其他厂家设备上使用，软通华方将不提供此部件的现场服务。
- 18) 散件保修/维保跟随主机或单独计算的执行标准：
 - a) 对于散件所对应的合同中有绑定主机的场景，散件可直接跟随对应合同中有装配关系的主机的保修/维保服务的服务时长和服务级别。
 - b) 对于其他的散件（对应的合同中无绑定主机），可以反馈所跟随的当前安装主机，反馈有效期为发货之日起 15 个月，并且只能反馈一次、不能二次更改；散件的当前安装主机信息提前联系当地服务经理，或拨打 400 610 5888 反馈。
- 19) 如果客户购买的软通华方的服务方案提供的设备健康检查次数无法满足您的需求，可另外付费购买设备健康检查服务。
- 20) 对于设备健康检查服务、现场服务，服务有效期从维保/保修激活或合同激活孰晚开始计算，维保期内客户有权向软通华方获取相应服务，维保期指当期采购或现有维保时长。
- 21) 对于单次备件服务、备件保障服务，服务有效期从合同激活开始计算，维保期内客户有权向软通华方获取相应服务，维保期指当期采购或现有维保时长。
- 22) 对于您购买的软通华方驻场服务，最晚于合同激活后 2 年内启动交付，逾期未启动的在第 2 年年底自动启动。

23) 如客户的设备已发生故障，客户需要购买单次备件服务进行维修或更换，为保障客户设备后续服务响应及时性，默认客户需要购买 1 年及以上续保服务。

24) 鉴于产品使用寿命 (Lifespan) 限制，软通华方将通过阶梯价格政策适度提价的方式来弥补产品生命周期后期明显上升的维护成本，帮助客户持续获得高品质服务。

25) 不适用此服务的服务项目包括但不限于：

- 操作系统、客户业务系统、其它软件和数据恢复。
- 应用程序的运行测试，或客户要求或请求进行的其它测试。
- 互连性或兼容性等问题的故障排除。
- 由于客户未安装或未正确安装软通华方提供的系统修复、修理、修改所需的软件和补丁而需进行的服务。
- 由于客户未采取软通华方建议的规避措施而需进行的服务。
- 客户将其他厂商部件安装到软通华方设备上使用，由此引起的问题不在维保服务范围。
- 软通华方维保/保修服务仅提供服务期限内的服务，针对维保/保修服务期限外产生的设备故障，不在维保服务范围内。

2.4. 维保服务周期计算

整机保修起算时间：以客户在采购订单 (PO, Purchase Order) / 合同中购买的服务期间为准。在采购订单 (PO) / 合同中未列明起止时间的情况下，服务周期的计算规则如下：

- 1) 随整机产品一起销售的维保服务，则默认与产品保修的起始时间保持一致。
- 2) 整机产品自带的保修服务自软通出厂之日起 90 日起算，如果买方在软通华方产品出厂的 90 日内申请了保修服务，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软通出厂之日起 90 日；在保修范围内维修或更换后的产品或部件，在剩余保修期内继续享有保修，剩余保

修期不足 3 个月的按 3 个月计算，但对初始保修期在 1 年以下的产品和/或部件，在上述情况下，
剩余保修期不足 30 天的按 30 天计算。

- 3) 如果单独购买了续保服务，则默认以上保修期、维保结束时间为服务起始时间。
- 4) 如果主机有增配的部件，增配部件的保修期默认为主机剩余的保修期。如果主机剩余保修期小于 12 个月，则增配部件保修期为 12 个月，主机过保修期后，增配部件仅享有基本保修服务，不再享有厂家的上门维保服务。
- 5) 单独购买的散件、部件且与软通华方整机产品没有装配关系，散件、部件默认保修期为 12 个月，维保服务起算时间默认为自软通华方出厂之日加 90 天宽限期开始计算，单独购买软通华方更长维保服务的，维保周期为购买维保服务约定的维保周期。

2.5. 硬件保修范围

类型	部件	维保服务周期
服务器、存储主机、工作站	主板、硬盘、内存、RAID 卡、网卡、FC 卡、算力卡、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、NEWCARD 机械装置与挡板等。	不在保修范围内
结构件	外机箱、风扇罩、滑轨套件、硬盘托架等。	不在保修范围内

2.6. 保修凭证

有效保修凭证包含及要求：

- 1) 保修凭证：客户在保修范围之内的硬件故障时，可凭《产品保修证书》享受我们的保修服务。
- 2) 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。产品型号、整机序列号清晰完整，无修改痕迹。
- 3) 特殊服务合同书，服务合同书以及服务承诺函。

3. 软通华方 Fun-Care 维保服务内容

3.1. 热线服务

软通专门设立了服务热线（400-610-5888），为客户提供 24 小时不间断的售后技术支持（故障申报、故障诊断、技术咨询、问题处理、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。

软通华方客户服务中心采用数字化、智能化管理方法和技术，对所有来电进行实时响应，并在最短时间对相关需求进行识别并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 系统进行全程记录和跟踪，确保客户的每个服务请求都能够及时、高效的得到处理。

热线服务流程与双方职责：

序号	活动	软通华方	客户
1	提供可用的服务热线号码。	责任方	-
2	接收与确认客户服务请求，创建客户服务请求问题单。	责任方	协助方
3	针对故障设备，须提供故障设备的序列号或条码信息。	协助方	责任方
4	快速对客户服务请求问题单进行分类和分级。	责任方	协助方
5	按服务时效进行问题单分发，并跟踪处理进展。	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

3.2. 远程问题处理

软通工程师在接到客户网络或系统故障申报后，将首先进行远程故障分析定位与故障处理，及时排除故障。远程问题处理方式包括电话支持和远程接入。

1) 电话支持

软通接到客户服务请求后，将在服务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，并提供解决问题的指导方案，引导客户实施故障排除。

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，软通华方在征得用户同意后，将通过远程终端登录到故障设备中调查和收集数据、日志等信息，进一步分析故障原因，并提出解决方案，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：

序号	活动	软通华方	客户
1	提供问题处理服务申请的有效途径。	责任方	-
2	在产品所配置的 Fun-Care 维保服务规定的 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	提供服务受理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	提供远程支持通道以及临时接入帐号及密码，并授权软通华方技术工程师进行远程接入。	-	责任方
6	确认已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	远程进行故障问题定位和处理。	责任方	协助方
8	提供临时解决方案，快速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

远程问题处理响应时效：

问题等级	热线服务受理时效	远程技术支持响应时效
P1	7x24 实时响应	20 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

软通华方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，客户可以根据软通华方公司授权的访问权限，对网站相应功能模块进行访问、下载相关资料等，并及时掌握最新的维护经验和技巧、获得最新的产品知识等。

软通华方公司技术支持网站：www.isshuafang.com

3.4. 软件更新授权

为确保客户购买设备的稳定运行，软通华方向客户提供软件修正补丁，由客户自行安装。补丁是指软通华方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。

下载地址：www.isshuafang.com

★ 注意：

- 1) 客户可通过软通华方公司网站获得软件修正补丁，更新实施由客户自行完成。
 - 2) 软件升级或者新功能新特性的提供不在该服务的范围内。
 - 3) 此服务仅针对主机版本软件，不包含业务软件（如网管软件等）更新。
-

3.5. 硬件返修服务

硬件返修不含上门服务，保修期内产品发生硬件故障后，用户将故障件寄回到厂商进行维修，软通在 35 个日历日内将修复件或替换件寄达客户。

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：

序号	项目	软通华方	客户
1	拨打热线服务电话报修。	协助方	责任方
2	客户服务中心进行服务鉴权和硬件故障确认。	责任方	协助方
3	硬件支持服务需要填写《RMA 申请单》。	协助方	责任方
4	客户邮寄故障件到软通华方指定维修地点。	协助方	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	-
7	对故障机进行检测、维修，在规定的时效内将修复后的部件或替换件寄达客户。	责任方	协助方
8	客户收到维修好的部件进行验货签收。	-	责任方

★ 注意：

- 1) RMA (Return Material Authorization)：退回物料授权。
- 2) 在客户联系软通华方提出 RMA 申请时，应将《RMA 单号》及《RMA 申请单》中相应信息填写完整并传真或发送电子件给软通华方，如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软通华方将不承担相应责任。
- 3) 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。
- 4) 软通华方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。
- 5) 客户邮寄故障件要保障设备包装安全，保障设备不发生坏损。

3.6. 备件先行服务

备件先行服务是指软通华方在通过客户的备件先行服务申请后，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。软通华方提供故障件提取服务，客户需要在
收到软通华方提供的更换部件后，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），软通华
方将安排物流商上门取件，软通华方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
件的将视为客户以相应备件的销售价格购买该备件，并需要在逾期日起的 15 个工作日内支付该备件货款至
软通华方指定账户，否则每日应按所涉金额的万分之五向软通华方支付违约金，逾期未支付的，软通华方
有权停止提供该故障设备的剩余维保服务，并将服务等级降为基本保修。

软通华方备件先行服务所提供的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，软通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）。软通向客户
提供的更换件归客户所有，而客户原有的故障件归软通所有。如果客户由于数据安全、保密等原因，不能返
还故障硬盘部件或其他存储介质或已对硬盘进行了消磁处理，则应当提前购买相应部件的故障件不返还服
务，对于已进行消磁处理的硬盘软通将不予更换。

经软通更换过的产品/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。

软通按照协议规定的服务等级承诺提供备件先行服务。

★ 注意：

- 1) 备件先行服务中，如果您提供的故障件属于第5节服务免责中第2条的范围，物流商有权拒绝提供故障
件提取服务。
- 2) 对于连续报修的客户，如果连续7日内对同一物料申请量超过该客户近3个月内同一物料月均报修量的
50%，软通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：

序号	项目	软通华方	客户
1	拨打热线服务电话报修。	协助方	责任方
2	客户服务中心进行服务鉴权和硬件故障确认。	责任方	协助方
3	备件先行服务需要填写《备件先行服务申请单》。	协助方	责任方
4	更换件发送到客户指定接收地点。	责任方	协助方
5	签收《到货签收单》，及时确认更换件接收是否异常（即实物差异等），如有请立即反馈软通华方。	协助方	责任方
6	规定时间内准备好故障件，以便软通华方安排物流商上门提取故障件。	协助方	责任方
7	每件故障件，必须填写《故障信息单》。	协助方	责任方
8	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：

- 1) 在客户联系软通提出备件先行服务申请时，应将《备件先行服务申请单》及《故障信息单》中相应信息填写完整并发送电子件给软通，如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软通华方将不承担相应责任。
- 2) 客户应在设备清单上的设备有新的位置搬迁后十五（15）天内通知软通华方，软通华方将在收到您的通知后十五（15）天内开始提供相应服务。
- 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）天内通知软通华方。销售商或客户在无软通书面确认情况下的拆改配行为导致出现任何产品问题及损失，均由销售商或客户自行承担。由此对软通造成的一切不利影响和损失，软通保留进一步采取法律措施追责的权利。
- 4) 所有退回的产品须使用原来的包装，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

对于购买了 Fun-Care 维保服务的客户，软通华方将优先通过远程技术支持协助客户处理和解决问题，对于定位为需要硬件更换才能解决的问题，软通华方可以安排经验丰富的技术支持工程师在客户故障设备所配置的服务等级承诺规定时间内赶赴客户现场，进行现场硬件更换，排除故障使系统恢复正常运行。

对于附录一定义的 CRU 部件，客户也可以选择自行完成 CRU 部件的更换。如果软通华方完成硬件更换，软通华方负责取回更换下来的故障件。如果硬件更换由客户自行完成，客户需在 30 个自然日内将故障件返回软通华方指定接收地点，客户因数据敏感或数据安全考虑未返回或超期未返回的，将视为客户有需求购买该部件，客户需要在逾期日起的 15 个工作日内支付该备件货款至软通华方指定账户，否则每日应按所涉金额的万分之五向软通华方支付违约金，逾期未支付的，软通华方将停止提供该故障机剩余维保服务，并将服务降为基本保修服务。

现场故障件更换服务处理流程及双方职责列表：

序号	活动	软通华方	客户
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	安排具备丰富经验的技术工程师前往现场，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软通华方，以提供所需的信息和帮助。	-	责任方
4	确保软通华方工程师可以方便地进出故障设备所在场地，授权软通华方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

★ 注意：

- 1) 软通华方保留是否需要进行现场支持的决定权。
- 2) 技术工程师抵达现场时间自远程判断需要派技术工程师去现场开始计算。
- 3) 若用户所在位置距离软通华方服务中心路程400公里以上，软通华方将根据实际交通状况等具体条件与用户协商决定现场服务时间。
- 4) 当日15:30以后受理的备件申请将被视作下一日的申请。
- 5) 客户需提供适当的工作环境和合理的权限，包括但不限于在故障设备附近配备供服务人员使用的供热、供电、照明、通风装置及电源插座等。
- 6) 定期备份日志、图像和配置，并向软通华方服务人员提供该信息及相关的文件或网络访问权限。
- 7) 确保所有硬件安装在十英尺以下，对于安装在四英尺以上的硬件，客户需配合提供可以达到硬件所在高度的梯子。
- 8) 当技术工程师必须在贵方的无人场地工作时，向技术工程师提供必要的安全和防护措施。
- 9) 服务器产品的如下CRU部件建议由客户自行完成更换：

硬盘、内存、网卡/HBA卡等适配器、智能网卡、SSD卡、电源（PSU）、USB外置光驱、风扇模块。

3.8. 现场问题处理

对于购买了含现场问题处理服务的客户，软通华方将优先通过远程技术支持协助客户处理和解决问题，如果遇到通过远程技术支持不能有效解决的设备问题，软通华方将安排经验丰富的技术支持工程师在客户故障设备所配置的服务等级承诺规定的时间内赶赴客户现场，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。

现场问题处理服务处理流程及服务中的双方职责列表：

序号	活动	软通华方	客户
1	响应和确认客户服务需求，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软通华方，以提供所需的信 息和帮助。	-	责任方
3	确保软通华方工程师可以方便地进出故障设备所在场地、授权软 通华方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

★ 注意：

- 1) 软通华方保留是否需要进行现场支持的决定权。
- 2) 技术工程师抵达现场时间自远程判断需要派技术工程师去现场开始计算。
- 3) 若用户所在位置距离软通华方服务中心路程400公里以上，软通将根据实际交通状况等具体条件与用户协商决定现场服务时间。
- 4) 现场问题处理服务不包含非问题处理引起的软件更新或软件升级的现场实施服务以及其他非问题处理引起的现场服务。

3.9. 设备健康检查

对于购买了白金/钻石服务等级的产品，软通华方将按计划对相应产品的运行状态等各项内容进行检查和分析，并及时发现设备运行中存在的问题和潜在风险，对检查结果进行总结报告和提出相应的改进建议。

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，软通华方会结合实际检查结果向客户输出并提交《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：

序号	活动	软通华方	客户
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	按客户提供的设备所在场地地址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	确保软通华方工程师可以方便地进出工作地点，授权软通华方工程师获取操作相应设备的权限并保障工作环境的安全（如有必要）。	-	责任方
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

对于购买了白金/钻石服务等级的客户，软通华方客户服务经理将负责创建一份针对购买软通华方产品客户的服务支持计划，服务支持计划涉及技术和业务两方面内容，以满足客户的服务需求。同时，软通华方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、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向客户输出服务报告。

4. 服务免责

软通华方服务免责声明如下：

1) 下列情况可能导致软通华方服务不能按要求提供：

- 不可抗力（如：火灾、水灾、地震、雷击等）引起的意外情况。
- 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。
- 能量供应中断（如：电力、供水、油料等）引起的服务无法实施。
- 运营商通讯系统中断。

2) 由以下原因对软通华方设备造成的损坏，不属于软通华方公司的服务承诺范畴：

- 由于不可抗力事件（自然灾害、火灾、战争等）对软通华方生产的设备造成损坏。
- 自然损耗或磨损造成设备损坏。
- 因现场设备运行环境(比如潮湿)或外部因素（比如外部电磁干扰、内部互联设备的故障等）不能满足设备已书面提示的正常运行的环境要求，所造成的直接损坏。
- 由于客户的故意或疏忽、使用不当或蓄意破坏行为对软通华方生产设备造成大规模的硬件或数据损坏。
- 客户没有根据设备的操作手册运行软通华方产品，所造成的损坏。
- 因客户或第三方所造成的系统损坏，包括未按软通华方的要求擅自对系统重新搬迁、安装；未按软通华方要求擅自对识别标志进行调整、修改或删除所造成的损坏。
- 未按软通华方要求擅自对硬盘进行涂改、标记。
- 由于客户基础设施的原因造成的系统损坏。
- 未经软通华方授权，硬件或软件已被修改的设备。
- 已达到最大读写次数的SSD卡/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）。

3) 如下表所列产品或部件不属于 Fun-Care维保服务范围：

类型	具体产品或部件
消耗类	包括但不限于线缆、延长器、分配器、制冷剂、防尘网、加湿桶等。
机柜与附件类	包括但不限于机柜、文档，产品附件、安装附件、工具等。

- 4) 软通华方不提供本文不涉及的任何明确或隐含的商业和技术保证。
- 5) 软通华方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，也不保证软通华方能完全修复这些缺陷。
- 6) 任何情形下，软通华方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，软通华方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。
- 7) 外购件不在本服务说明书所含的服务范围内。
- 8) 附件类不提供现场服务。
- 9) 软通华方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，则表示客户允许软通华方在提供服务时访问、采集和处理故障、检测、定位、调试相关的信息。软通华方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，软通华方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”）用于让软通华方提供此服务，使软通华方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。软通华方将采取合理的措施保障此类客户信息的安全，但软通华方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。如客户将硬件设备返还给软通华方，表明客户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，同时授权软通华方转移此硬件设备至软通华方维修中心进行维修。客户应在交付此硬件设备给软通华方前独自负责删除上述信息，同时应进一步赔偿、为软通华方抗辩，

并使软通华方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。

附录一： 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)
服务器产品	软通华方服务器产品	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。

附录二： L1-L3 级远程问题处理定义

技术支持等级	技术支持等级定义描述
一级 (L1) 远程问题处理	➢ L1 远程问题处理负责受理客户提交的服务请求，首先进行远程故障分析、故障诊断与处理，指导客户及时排除故障。 ➢ L1 无法解决的故障，要及时将问题上升到 L2 技术支持专家。 同时, L1 远程问题处理需要持续跟踪问题单状态，并及时知会客户问题处理情况及进展。
二级 (L2) 远程问题处理	➢ L2 技术支持专家远程问题处理负责受理 L1 远程问题处理无法及时排除而升级的问题，快速提供问题处理方案，为 L1 远程问题处理提供技术支持，协助客户快速排除故障。 ➢ L2 技术专家无法解决的故障，要及时将问题上升到 L3 技术支持进行处理。
三级 (L3) 远程问题处理	➢ L3 技术专家远程问题处理负责受理 L2 远程问题处理无法及时排除而升级的问题，快速提供问题处理最终解决方案，协助客户快速排除故障。

附录三： 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。

附录四：112 个城市中支持 ND 送达服务的主城区如下表所示

序号	省份	城市	主城区明细
1	北京	北京	东城区、西城区、朝阳区、丰台区、石景山区、海淀区、门头沟区、房山区、通州区、顺义区、昌平区、大兴区、怀柔区、平谷区、密云区、延庆区
2	天津	天津	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、宁河区、静海区、蓟州区
3	河北	石家庄	长安区、桥西区、新华区、裕华区、藁城区、鹿泉区、栾城区
4		唐山	路南区、路北区、古冶区、开平区、丰南区、丰润区、曹妃甸区
5		邯郸	邯山区、丛台区、复兴区、峰峰矿区、肥乡区、永年区
6		保定	竞秀区、莲池区、满城区、清苑区、徐水区
7		张家口	桥东区、桥西区、宣化区、下花园区
8		沧州	新华区、运河区
9		廊坊	安次区、广阳区
10	山西	太原	小店区、迎泽区、杏花岭区、尖草坪区、万柏林区、晋源区
11	内蒙古自治区	呼和浩特	新城区、回民区、玉泉区、赛罕区
12	辽宁	沈阳	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
13		大连	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
14		鞍山	铁东区、铁西区、立山区、千山区
15	吉林	长春	南关区、宽城区、朝阳区、二道区、绿园区
16		吉林	昌邑区、龙潭区、船营区、丰满区
17	黑龙江	哈尔滨	道里区、南岗区、道外区、平房区、松北区、香坊区
18		大庆	萨尔图区、龙凤区、让胡路区、红岗区、大同区
19	上海	上海	黄浦区、徐汇区、长宁区、静安区、普陀区、虹口区、杨浦区、闵行区、宝山区、嘉定区、浦东新区、金山区、松江区、青浦区、奉贤区、崇明区
20	江苏	南京	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
21	江苏	无锡	梁溪区、锡山区、惠山区、滨湖区、新吴区
22		徐州	鼓楼区、云龙区、贾汪区、泉山区

23		常州	天宁区、钟楼区、新北区、武进区
24		苏州	虎丘区、吴中区、相城区、姑苏区、吴江区
25		南通	崇川区、港闸区、通州区
26		连云港	连云区、海州区、赣榆区
27		淮安	淮安区、淮阴区、清江浦区、洪泽区
28		盐城	亭湖区、盐都区
29		扬州	广陵区、邗江区、江都区
30		镇江	京口区、润州区、丹徒区
31		泰州	海陵区、高港区、姜堰区
32		宿迁	宿城区、宿豫区
33	浙江	杭州	上城区、下城区、江干区、拱墅区、西湖区、滨江区、萧山区、余杭区、临安区
34		宁波	海曙区、江北区、北仑区、镇海区、鄞州区
35		温州	鹿城区、龙湾区、瓯海区
36		嘉兴	南湖区、秀洲区
37		湖州	吴兴区、南浔区
38		绍兴	越城区、柯桥区、上虞区
39		金华	婺城区、金东区
40		台州	椒江区、黄岩区、路桥区
41	安徽	合肥	瑶海区、庐阳区、蜀山区、包河区
42		芜湖	镜湖区、弋江区、鸠江区、三山区
43	福建	福州	鼓楼区、台江区、仓山区、马尾区、晋安区
44		厦门	思明区、海沧区、湖里区、集美区、同安区、翔安区
45		泉州	鲤城区、丰泽区、洛江区、泉港区
46		漳州	芗城区、龙文区
47	江西	南昌	东湖区、西湖区、青云谱区、湾里区、青山湖区、新建区
48		九江	浔阳区、柴桑区、濂溪区
49		赣州	章贡区、赣县区、南康区
50		宜春	袁州区
51		上饶	信州区、广丰区
52	山东	济南	历下区、市中区、槐荫区、天桥区、历城区、长清区
53		青岛	市南区、市北区、崂山区、李沧区、城阳区、黄岛区

54		淄博	淄川区、张店区、博山区、临淄区、周村区
55		枣庄	市中区、薛城区、峰城区、台儿庄区
56		东营	东营区、河口区
57		烟台	芝罘区、福山区、牟平区、莱山区
58		潍坊	潍城区、寒亭区、坊子区、奎文区
59		济宁	任城区、兖州区
60		泰安	泰山区、岱岳区
61		威海	环翠区、文登区
62		临沂	兰山区、罗庄区、河东区
63		德州	德城区、陵城区
64		聊城	东昌府区
65		滨州	滨城区、沾化区
66		菏泽	牡丹区、定陶区
67	河南	郑州	中原区、二七区、管城回族区、金水区、上街区、惠济区
68		洛阳	老城区、西工区、瀍河回族区、涧西区、吉利区、洛龙区
69		新乡	红旗区、卫滨区、凤泉区、牧野区
70		许昌	魏都区、建安区
71		南阳	宛城区、卧龙区
72		周口	川汇区
73	湖北	武汉	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、蔡甸区
74		宜昌	西陵区、伍家岗区、点军区、猇亭区、夷陵区
75		襄阳	襄城区、樊城区、襄州区
76	湖南	长沙	芙蓉区、天心区、岳麓区、开福区、雨花区、望城区
77		株洲	荷塘区、芦淞区、石峰区、天元区
78		衡阳	珠晖区、雁峰区、石鼓区、蒸湘区、南岳区
79		岳阳	岳阳楼区、云溪区、君山区
80		常德	武陵区、鼎城区
81		郴州	北湖区、苏仙区
82	广东	广州	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、增城区、从化区
83		深圳	罗湖区、福田区、南山区、宝安区、龙岗区、盐田区、龙华区、坪山区
84		珠海	香洲区、斗门区、金湾区

85		汕头	龙湖区、金平区、濠江区、潮阳区、潮南区、澄海区
86		佛山	禅城区、南海区、顺德区、三水区、高明区
87		江门	蓬江区、江海区、新会区
88		湛江	赤坎区、霞山区
89		茂名	茂南区
90		惠州	惠城区、惠阳区
91		汕尾	城区
92		东莞	东城街道、南城街道、万江街道、莞城街道、石碣镇、石龙镇、茶山镇、石排镇、企石镇、横沥镇、桥头镇、谢岗镇、东坑镇、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、望牛墩镇、中堂镇、高埗镇
93	广东	中山	石岐街道、东区街道、中山港街道、西区街道、南区街道、五桂山街道、小榄镇、黄圃镇、民众镇、东凤镇、东升镇、古镇镇、沙溪镇、坦洲镇、港口镇、三角镇、横栏镇、南头镇、阜沙镇、南朗镇、三乡镇、板芙镇、大涌镇、神湾镇
94	广西壮族自治区	南宁	兴宁区、青秀区、江南区、西乡塘区、良庆区、邕宁区、武鸣区
95		柳州	城中区、鱼峰区、柳南区、柳北区、柳江区
96		桂林	秀峰区、叠彩区、象山区、七星区、雁山区、临桂区
97	海南	海口	秀英区、龙华区、琼山区、美兰区
98	重庆	重庆	渝中区、大渡口区、江北区、沙坪坝区、九龙坡区、南岸区、渝北区、巴南区
99	四川	成都	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
100		德阳	旌阳区
101		绵阳	涪城区、游仙区、安州区
102		资阳	雁江区
103	贵州	贵阳	南明区、云岩区、花溪区、乌当区、白云区、观山湖区
104		遵义	红花岗区、汇川区
105	云南	昆明	五华区、盘龙区、官渡区、西山区、呈贡区
106	西藏自治区	拉萨	城关区、堆龙德庆区
107	陕西	西安	新城区、碑林区、莲湖区、灞桥区、未央区、雁塔区
108	甘肃	兰州	城关区、七里河区、西固区、安宁区
109	青海	西宁	城东区、城中区、城西区、城北区
110	宁夏回族自治区	银川	兴庆区、西夏区、金凤区

111	新疆维吾尔自治区	乌鲁木齐	天山区、沙依巴克区、新市区、水磨沟区、头屯河区、米东区
112		克拉玛依	独山子区、克拉玛依区、白碱滩区、乌尔禾区

附录五：64个城市中支持 P1/P2问题4小时内送达服务的主城区如下表所示：

序号	省份	城市	主城区明细
1	北京	北京	东城区、西城区、朝阳区、丰台区、石景山区、海淀区、门头沟区、房山区、通州区、顺义区、昌平区、大兴区、怀柔区、平谷区、密云区、延庆区
2	天津	天津	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、宁河区、静海区、蓟州区
3	河北	石家庄	长安区、桥西区、新华区、裕华区、藁城区、鹿泉区、栾城区
4		保定	竞秀区、莲池区、满城区、清苑区、徐水区
5		廊坊	安次区、广阳区
6	山西	太原	小店区、迎泽区、杏花岭区、尖草坪区、万柏林区、晋源区
7	内蒙古自治区	呼和浩特	新城区、回民区、玉泉区、赛罕区
8	辽宁	沈阳	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
9		大连	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
10	吉林	长春	南关区、宽城区、朝阳区、二道区、绿园区
11	黑龙江	哈尔滨	道里区、南岗区、道外区、平房区、松北区、香坊区
12	上海	上海	黄浦区、徐汇区、长宁区、静安区、普陀区、虹口区、杨浦区、闵行区、宝山区、嘉定区、浦东新区、金山区、松江区、青浦区、奉贤区、崇明区
13	江苏	南京	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
14		无锡	梁溪区、锡山区、惠山区、滨湖区、新吴区
15		常州	天宁区、钟楼区、新北区、武进区
16		苏州	虎丘区、吴中区、相城区、姑苏区、吴江区
17		南通	崇川区、港闸区、通州区
18		扬州	广陵区、邗江区、江都区

19		镇江	京口区、润州区、丹徒区
20	浙江	杭州	上城区、下城区、江干区、拱墅区、西湖区、滨江区、萧山区、余杭区、临安区
21		宁波	海曙区、江北区、北仑区、镇海区、鄞州区
22		温州	鹿城区、龙湾区、瓯海区
23		嘉兴	南湖区、秀洲区
24		合肥	瑶海区、庐阳区、蜀山区、包河区
25	安徽	芜湖	镜湖区、弋江区、鸠江区、三山区
26	福建	福州	鼓楼区、台江区、仓山区、马尾区、晋安区
27		厦门	思明区、海沧区、湖里区、集美区、同安区、翔安区
28		泉州	鲤城区、丰泽区、洛江区、泉港区
29		漳州	芗城区、龙文区
30	江西	南昌	东湖区、西湖区、青云谱区、湾里区、青山湖区、新建区
31	山东	济南	历下区、市中区、槐荫区、天桥区、历城区、长清区
32		青岛	市南区、市北区、崂山区、李沧区、城阳区、黄岛区
33	河南	郑州	中原区、二七区、管城回族区、金水区、上街区、惠济区
34		洛阳	老城区、西工区、瀍河回族区、涧西区、吉利区、洛龙区
35		新乡	红旗区、卫滨区、凤泉区、牧野区
36		许昌	魏都区、建安区
37	湖北	武汉	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、蔡甸区
38	湖南	长沙	芙蓉区、天心区、岳麓区、开福区、雨花区、望城区
39		株洲	荷塘区、芦淞区、石峰区、天元区
40	广东	广州	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、增城区、从化区
41		深圳	罗湖区、福田区、南山区、宝安区、龙岗区、盐田区、龙华区、坪山区
42		珠海	香洲区、斗门区、金湾区
43		汕头	龙湖区、金平区、濠江区、潮阳区、潮南区、澄海区
44		佛山	禅城区、南海区、顺德区、三水区、高明区
45		江门	蓬江区、江海区、新会区
46		惠州	惠城区、惠阳区
47		汕尾	城区

48		中山	石岐街道、东区街道、中山港街道、西区街道、南区街道、五桂山街道、小榄镇、黄圃镇、民众镇、东风镇、东升镇、古镇镇、沙溪镇、坦洲镇、港口镇、三角镇、横栏镇、南头镇、阜沙镇、南朗镇、三乡镇、板芙镇、大涌镇、神湾镇
49	广西壮族自治区	南宁	兴宁区、青秀区、江南区、西乡塘区、良庆区、邕宁区、武鸣区
50	海南	海口	秀英区、龙华区、琼山区、美兰区
51	重庆	重庆	渝中区、大渡口区、江北区、沙坪坝区、九龙坡区、南岸区、渝北区、巴南区
52	四川	成都	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
53		德阳	旌阳区
54		绵阳	涪城区、游仙区、安州区
55		资阳	雁江区
56	贵州	贵阳	南明区、云岩区、花溪区、乌当区、白云区、观山湖区
57	云南	昆明	五华区、盘龙区、官渡区、西山区、呈贡区
58	西藏自治区	拉萨	城关区、堆龙德庆区
59	陕西	西安	新城区、碑林区、莲湖区、灞桥区、未央区、雁塔区
60	甘肃	兰州	城关区、七里河区、西固区、安宁区
61	青海	西宁	城东区、城中区、城西区、城北区
62	宁夏回族自治区	银川	兴庆区、西夏区、金凤区
63	新疆维吾尔自治区	乌鲁木齐	天山区、沙依巴克区、新市区、水磨沟区、头屯河区、米东区
64		克拉玛依	独山子区、克拉玛依区、白碱滩区、乌尔禾区

附录六：41个城市中支持 P1/P2问题2小时内送达服务的主城区如下表所示：

序号	省份	城市	主城区明细
1	北京	北京	东城区、西城区、朝阳区、丰台区、石景山区、海淀区、门头沟区、房山区、通州区、顺义区、昌平区、大兴区、怀柔区、平谷区、密云区、延庆区
2	天津	天津	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、宁河区、静海区、蓟州区
3	河北	石家庄	长安区、桥西区、新华区、裕华区、藁城区、鹿泉区、栾城区
4	山西	太原	小店区、迎泽区、杏花岭区、尖草坪区、万柏林区、晋源区

序号	省份	城市	主城区明细
5	内蒙古自治区	呼和浩特	新城区、回民区、玉泉区、赛罕区
6	辽宁	沈阳	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
7		大连	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
8	吉林	长春	南关区、宽城区、朝阳区、二道区、绿园区
9	黑龙江	哈尔滨	道里区、南岗区、道外区、平房区、松北区、香坊区
10	上海	上海	黄浦区、徐汇区、长宁区、静安区、普陀区、虹口区、杨浦区、闵行区、宝山区、嘉定区、浦东新区、金山区、松江区、青浦区、奉贤区、崇明区
11	江苏	南京	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
12		无锡	梁溪区、锡山区、惠山区、滨湖区、新吴区
13		苏州	虎丘区、吴中区、相城区、姑苏区、吴江区
14	浙江	杭州	上城区、下城区、江干区、拱墅区、西湖区、滨江区、萧山区、余杭区、临安区
15		宁波	海曙区、江北区、北仑区、镇海区、鄞州区
16		温州	鹿城区、龙湾区、瓯海区
17	安徽	合肥	瑶海区、庐阳区、蜀山区、包河区
18	福建	福州	鼓楼区、台江区、仓山区、马尾区、晋安区
19		厦门	思明区、海沧区、湖里区、集美区、同安区、翔安区
20	江西	南昌	东湖区、西湖区、青云谱区、湾里区、青山湖区、新建区
21	山东	济南	历下区、市中区、槐荫区、天桥区、历城区、长清区
22		青岛	市南区、市北区、崂山区、李沧区、城阳区、黄岛区
23	河南	郑州	中原区、二七区、管城回族区、金水区、上街区、惠济区
24	湖北	武汉	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、蔡甸区
25	湖南	长沙	芙蓉区、天心区、岳麓区、开福区、雨花区、望城区
26	广东	广州	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、增城区、从化区
27		深圳	罗湖区、福田区、南山区、宝安区、龙岗区、盐田区、龙华区、坪山区
28		汕头	龙湖区、金平区、濠江区、潮阳区、潮南区、澄海区
29	广西壮族自治区	南宁	兴宁区、青秀区、江南区、西乡塘区、良庆区、邕宁区、武鸣区

序号	省份	城市	主城区明细
30	海南	海口	秀英区、龙华区、琼山区、美兰区
31	重庆	重庆	渝中区、大渡口区、江北区、沙坪坝区、九龙坡区、南岸区、渝北区、巴南区
32	四川	成都	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
33	贵州	贵阳	南明区、云岩区、花溪区、乌当区、白云区、观山湖区
34	云南	昆明	五华区、盘龙区、官渡区、西山区、呈贡区
35	西藏自治区	拉萨	城关区、堆龙德庆区
36	陕西	西安	新城区、碑林区、莲湖区、灞桥区、未央区、雁塔区
37	甘肃	兰州	城关区、七里河区、西固区、安宁区
38	青海	西宁	城东区、城中区、城西区、城北区
39	宁夏	银川	兴庆区、西夏区、金凤区
40	新疆维吾尔 自治区	乌鲁木齐	天山区、沙依巴克区、新市区、水磨沟区、头屯河区、米东区
41		克拉玛依	独山子区、克拉玛依区、白碱滩区、乌尔禾区