LSTONON® 售后服务保障手册

北京乐珑医疗科技有限公司 · 版本 v1.1.0

本手册随设备交付，与技术协议具有同等效力。质保年限以双方签订的技术协议为准。

一、服务承诺总览

承诺项	具体内容
热线支持	7×24 小时技术支持：13683503848
技术服务响应	客户提出要求后 24 小时内提供技术服务
上门安装培训	设备到场后应客户要求 48 小时内上门安装培训
AI 模型升级	仪器全生命周期内 AI 检测模型免费升级；提供新不良样本导入与模型迭代优化服务
整机质保	2 年（自 SAT 验收签字之日起；关键部件 3 年）
设计寿命	不少于 24 h × 365 天 × 15 年
维护	日常维护简捷方便，免特殊维护（例行清洁与周期性校验要求详见维护保养手册）

二、质保条款

1. 保修范围：正常使用条件下发生的硬件故障与软件缺陷，乙方免费维修或更换。
2. 除外责任：

- 未按使用手册操作或保养（含超周期未校验）；
- 自行改机、屏蔽联锁、非授权拆修；
- 超出技术协议约定的规格或环境范围使用；
- 运输、搬迁造成的损伤（非乙方实施的搬迁）；
- 易损件的正常损耗（易损件清单见备件手册）。

3. 维修完成后：涉及光路或相机部件更换的，须以标准样件校验通过后方视为维修完成。

三、报修流程（五步）

4. 报修：拨打 13683503848 或发送邮件至 lstonon@lstonon.com，请提供五个信息——机型全称、序列号、报警码/照片、现场工况、已尝试的处置。
5. 远程诊断：工程师远程接入或电话指导（远程接入需客户授权，遵守双方网络安全约定）。
6. 现场派单：需到场时按 客户提出要求后 24 小时内提供技术服务 / 设备到场后应客户要求 48 小时内上门安装培训 执行。
7. 维修执行与记录：维修过程与更换件记录留痕，客户签字确认。
8. 归档与回访：工单关闭后知识库归档，客服回访确认设备状态。

LSTONON® 版权所有 · 禁止复制

四、培训与能力转移

- 日常操作：一般能力人员 30 分钟内完成上岗培训与实操考核；日常操作约 5 分钟即可上手
- 培训内容：设备操作、判定标准与配方管理、日常清洁与例行检查、常见报警处置、数据与报告导出。
- 培训方式：现场培训 + 随箱资料（使用说明书、快速操作卡）+ 线上资料中心视频与文档。
- 复训：质保期内每年可申请 1 次免费复训（远程或随巡检进行）。

五、预防性服务（可选服务包）

服务包	内容	建议对象
标准服务	质保期内免费维修 + 7×24 热线	全部客户（随机）
延保包	质保期满后付费延保	全部客户
巡检包	每季度预防性巡检：保养核查 + 样件校验 + 校准建议	高负荷连续运行客户
驻场/托管	驻场工程师或远程托管运维	无人值守产线客户

六、争议处理

判定争议（对漏检/误判结果有异议）时：封存该批次与全部影像数据 → 双方按缺陷图鉴边界样例复核 → 必要时提交第三方检验机构 → 结论与处置记录双方留痕。验收与争议判定均以整机实测口径为准，宣传材料中的算法层数据不作为判定依据。

七、客户数据与网络安全

- 检测数据（影像、判定结果、报告）存储于客户现场设备，归属客户。
- 远程支持仅在客户授权时段进行，接入日志可查。
- 软件升级前提供版本说明，升级失败可回退。

联系方式：北京乐珑医疗科技有限公司 | 13683503848 | lstonon@lstonon.com

手册版本：v1.1.0 | 生成日期 2026-11-01

LSTONON® 版权所有 · 版本 v1.1.0 · 仅限意向客户评估使用，禁止复制传播