

充电网络产品保修服务概览（中国区）

文档使用说明：

1. 本文档适用于华为与渠道签约或华为与买方直签场景
2. 渠道与买方签约场景不能直接应用该协议文档，渠道与买方的合同可以补充现场服务，现场服务由CSP伙伴执行
3. 本文档适用于华为数字能源中国区充电网络保修政策

一、保修适用范围

1. 保修只适用在买方购买的国家或地区，保修不可以移转到另一个国家或地区（除非在产品保修说明中另有注明保修可移转）。设备移转到另一个国家或地区后，新买方可以选择购买维保服务，但必需通过维保服务的签约前审核程序，例如设备检验。
2. 保修不可以移转给另一个买方，保修只提供给设备的原始买方。
3. 保修必需符合当地的法律或其它有效的规定。
4. 华为可能对保修内容进行修改，买方可访问华为网站：<https://digitalpower.huawei.com/cn/> 获取最新服务内容。
5. 适用产品范围：

DS720-720LCNx 系列, DS480-480LCNx 系列, DT600L1-CNx 系列, DT250N1-CNx 系列, DT250N2-CNx 系列, DT400N2-CNx 系列, DT800L1-CNx 系列

类别	型号
充电主机	DS720-720LCNx 系列, DS480-480LCNx 系列
充电终端	DT600L1-CNx 系列, DT250N1-CNx 系列, DT250N2-CNx 系列, DT400N2-CNx 系列, DT800L1-CNx 系列
储能系统	FusionCharge AES-215-2S12
光伏逆变器	SUN2000-40KTL-M3, SUN2000-100KTL-M2
数据采集器/数采扩展模块	SmartLogger3000A01CN, SmartModule1000A01

二、保修时长

1. **保修期起算时间：**从华为发货之日起 90 天或客户首次申请保修服务之日起算，孰早为准。若个别客户/伙伴要求 PAC 等特殊服务年限起算时间，最长承诺不得超过发货日期+180 天，以最终实际签订的合同为准。
2. **充电网络产品（乘用车及重卡场景）保修时长：**

类别	产品	质保年限	质保说明
整机	FusionCharge直流超充系列（液冷）	3	不含易损件
	FusionCharge充电模块系列	3	不含易损件
	FusionCharge交流桩（金康等车企）	4	不含易损件

类别	产品	质保年限	质保说明
易损件	直流自然冷终端枪线 (枪头+线)	1	易损件单独质保， 不支持延保
	直流超充液冷终端枪线 (枪头+线)	1	
	金康交流桩枪线 (枪头+线)	2	
	终端显示屏	1	
结构件类	包括但不限于应急开关、防护罩(无源)、支架等	/	不提供质保
机柜与附件类	包括但不限于机柜结构件、文档、产品附件、安装附件 (包括但不限于挂耳、滑道等)、冷却液和工具等	/	不提供质保
冷却液	乙二醇冷却液-乙二醇浓度50%	/	周期性更换，不提供质保

3. 光储充解决方案光储产品保修时长：

产品	质保年限
储能主机系统 (FusionCharge AES-215-2S12)	2年
光伏逆变器	5年
数据采集器/数采扩展模块	2年

4. **备件保修时间计算：**故障更换件的保修期为华为发货之日起 90 天，或者跟随主机原有的剩余保修期服务，以两者中较长的时间为准。

请注意：

- 1) 在购买产品时，为保障您的权益，请确认产品华为发货日期等保修相关信息；
2) 如果买方从第一次申请保修服务之日起计算保修期起算时间，则所申请保修服务的整单合同统一从第一次申请保修服务之日起计算保修起算时间。

三、保修服务内容与服务 SLA

1. 充电网络保修服务

- 1.1 标准保修服务内容：提供远程技术支持、远程软件升级和硬件支持服务（备件先行），不提供现场服务。若直流超充已连接华为运维云，支持在质保/维保期间提供有偿现场服务（单独报价）。
- 1.2 软件更新：直流超充软件升级需上华为运维云支持远程升级，华为不提供现场升级服务。若充电桩已连接华为运维云，支持设备远程实时监控、远程故障定位、远程软件升级等功能，设备出现故障或告警，支持通过远程定位分析快速恢复。
- 1.3 充电模块升级（被集成场景）：模块已支持 OTA 升级，不提供现场升级服务。

- a) 华为充电模块具备通过主机下发命令进行软件优化升级的功能，原则上要求第三方主机具备通过 OTA 对模块进行远程软件升级的功能；
- b) 华为不提供模块现场软件升级和硬件整改服务；
- c) 模块软件升级按以下 2 种方式操作：
 - 华为提供优化软件/补丁给客户，并提供远程技术支持和升级方式，客户自行通过 OTA 功能远程升级模块；
 - 如客户不通过 OTA 进行升级，华为可为客户提供最新软件/补丁和近端升级方法，由客户自行近端升级模块。

2. 服务 SLA 承诺

服务类别	服务项目	SLA	直流超充	充电模块	交流桩	光储充解决方案
远程技术支持	热线受理	7×24	√	√	√	√
	远程问题处理	7×12	√	√	√	√
	在线技术支持	7×24	√	√	√	√
软件支持服务	软件更新授权	7×24	√	√	√	√
硬件支持服务	备件先行	5×9×2BD-S	√	√	×	√
	故障件提取	/	√	√	×	√
现场支持服务	硬件更换	/	×	×	×	×
	问题处理	/	×	×	×	×
	设备健康检查	/	×	×	×	×

说明

- a) 如果您未能及时反馈设备地址信息或反馈的设备地址信息有误，服务 SLA 可能因此延迟。
- b) 备件先行服务旨在满足您的紧急故障要求，提高响应速度，为您提供更快速服务，对于累积报修的买方，如果您连续 7 日内对同一物料申请量超过您近 3 月内同一物料月均报修量的 50%，华为将全力交付但不承诺 SLA 100% 达成。
- c) 故障件提取：您在收到华为提供的更换部件后，在 15 个工作日内将故障件准备好（请使用更换件的包材装好），华为将安排物流商上门取件，华为将会承担将故障件返还的所有相关运输和保险费用。
- d) 名词解释：
 - 7×12：周一至周日，8:00-20:00。
 - 7×24：周一至周日，00:00-24:00。
 - 5×9：周一至周五，9:00-18:00，法定节假日除外。
 - 2BD-S：2 个工作日发出，每日 15:30 以后申请的备件先行、硬件更换视为下一自然日提交。

3. 保修服务指南

3.1 服务受理

服务热线：400-822-9999

服务邮箱：support_e@huawei.com

您也可以向当地的华为授权服务中心或为您提供产品的经销商咨询。

3.2 若您对所选购的产品有超出保修服务范围之外的需求，您可致电买方服务热线、访问如下网页或与您的买方/服务经理联系了解华为保内升级服务、延保服务及其它服务产品，它们可保障您的设备安全高效运行。

<https://digitalpower.huawei.com/>

四、保修免责

1. 以上所有服务承诺仅适用于华为生产的设备，且不包括辅料和结构件。
2. 双方一致同意，合同项下华为对买方的损失赔偿，仅限于有明确证据证明的直接、合理损失，对任何包括但不限于利润损失、声誉损失、数据损失等间接损失不予赔偿。最大赔偿额不高于买方购买该设备所支付的金额。
3. 以下情况（包括但不限于）不在华为保修范围之内：
 - a) 买方未按照产品文档要求存储、运输、安装、维护和使用，未遵守产品操作说明及安全警告进行操作（文档包括但不限于产品用户手册、安装指南等）；
 - b) 外部电压异常导致的损坏（如电压过高、异常断电）；
 - c) 人为因素造成的损坏，故意涂改、撕毁、破坏条码等保修信息；
 - d) 使用非华为提供配件导致的华为设备故障，或与第三方软件或硬件不兼容引起的故障。
 - e) 未经华为授权，私自拆解华为设备，将华为机器上的部件拆卸并改装到其他设备上，或将其他厂商部件安装到华为设备上使用。
4. 下列情况可能导致华为服务不能按要求提供：
 - a) 不可抗力（如：火灾、水灾、地震、雷击等）引起的意外情况；
 - b) 社会性问题（如：动乱、战争、罢工、政府管制等）引起的服务条件恶化；
 - c) 能量供应中断（如：电力、供水、油料等）引起的服务无法实施；
 - d) 运营商通讯系统中断。

5. 华为不对存储在其产品中或以其它形式与产品相关的买方数据提供保证，买方需要自己负责对相关数据进行备份以防止丢失。
6. 如果买方接受华为提供的保修服务，则表示买方允许华为在提供服务时访问、采集和处理故障、检测、定位、调试相关的信息。买方应在返还硬件设备给华为前负责删除保密信息，若买方未及时删除，应为华为抗辩并使华为免于未能遵从适用的法律法规，而导致的任何及索赔、责任、义务、成本、费用、处罚、罚款、没收以及裁决的不利后果。

五、更新记录

文档版本	更新日期	更新说明
V2.1	2025.10.25	<p>1、第二章第一条的保修时长更新： 删除 POD（到货时间）起算，修改为客户首次发起保修申请</p> <p>2、第二章第二条，明确包含乘用车和兆瓦重卡场景</p> <p>3、第二章增加光储充解决方案光储产品保修时长，置于第三条</p> <p>4、第三章第二节服务 SLA 承诺表格，增加一列光储充解决方案</p>
V2.2	2026.01.01	<p>1、第 2 张第 2 项的易损件增加终端显示屏</p> <p>2、储能柜的保修时长调整，取消高级质保政策</p>