



## 西安欧凯光机电科技有限公司

### 备机使用管理办法

为保障维修服务快速响应，给特定客户提供及时周到的服务，现制定有关管理办法。

#### 一、 备机的定义

备机是指在我公司产品在维修时间超过规定或协商时限，为解客户施工之急时，借给特定客户作为临时周转使用的备用机，又叫售后周转机。

#### 二、 备机的管理

1、根据售后服务的承诺时限及客户切割拆除工程的实际情况，当客户所购机器发生故障，且不能按售后服务人员指导现场解决的，客户可以向公司申请备用机。备机的所有权归公司所有，公司售后服务部或授权维修点负责备机的保管、维护和发放。（在此特别声明：备用机的发放由公司直接调配，因用户众多，不是每次申请备用机都能及时调配发放，售后服务部与授权维修点应耐心向广大客户解释。）

2、每个授权维修点申请备机时必须向公司交纳一定金额的抵押金。公司有权根据业务发展需要，收回或处置备机。备机回收时，如物品齐全，机器状态正常，则全额释放维修点抵押金。

3、备机不一定是与客户机器同型号或同价位的，但原则上给客户提供的备机的使用效果或切割效率应与客户机的大体相当。

4、备机与用户机的耗材通用时，需使用客户自备耗材。无法通用时客户须于业务经手人或公司售后服务部协商其耗材使用费用。用户归还备机时需将备机及剩余的耗材一并归还。

#### 三、备机的发放

1、备机发放时需明确告知客户备机的使用规范、归还要求和赔偿条款，并要求客户在备机借用记录单上签字确认。

2、备机发放时，要求客户提供有效证件，接机点详细地址，核实无误后方可发放。

3、备机发放时需要发放人确认并进行跟踪管理，发放人员负责备机的收回以及故障处理。



4、在备机收回时，发放人员需要检查备机及其配件是否完好，公司售后服务部或授权维修点需与客户共同确认备机状态，如有问题需要及时与客户核实、处理。公司售后服务部或授权维修点将备机提供给用户使用时应保证备机性能良好。借用备机给用户时，须与客户共同填写《备用机使用记录表》，经用户确认后再借用。

#### 5.关于发货费用及结算

5-1. 客户购买设备，自签收后七日内，发生的非人为原因所致的设备故障，经售后服务部确认不能在技术员指导下现场解决的，或返厂维修时间不能满足客户工程之急的，当客户提出备机申请，公司应优先安排，备机来回的发货费用均由公司支付。客户机器返厂维修时，客户须首先垫付发货费用，公司收到货物，经检查故障确属非人为原因所致的，业务经手人须在故障判明原因后5个工作日内公司制度规定申请客户垫付的发货费用，并及时返还给客户，并承担机器维修后返回客户时的发货费用。若经检查，故障是人为原因所致，则客户机来回的发货费用均由客户承担。

5-2. 客户购买设备，自签收后三十日内，客户购买设备，自签收后七日内，发生的非人为原因所致的设备故障，经售后服务部确认不能在技术员指导下现场解决的，或返厂维修时间不能满足客户工程之急的，当客户提出备机申请，公司应尽快安排，备机来回的发货费用均由公司支付。客户机器发回公司维修时，客户须首先垫付发货费用，公司收到货物，经检查故障确属非人为原因所致的，业务经手人须在故障判明原因后5个工作日内公司制度规定申请客户垫付的发货费用，并及时返还给客户，并承担机器维修后返回客户时的发货费用。若经检查，故障是人为原因所致，则客户机来回的发货费用均由客户承担。

5-3. 客户购买设备，自签收后超过三十日不到六个月的，签收后七日内，发生的非人为原因所致的设备故障，经售后服务部确认不能在技术员指导下现场解决的，或返厂维修时间不能满足客户工程之急的，当客户提出备机申请，公司应统筹安排，备机来回的发货费用由客户支付。客户机器返厂维修时，客户须首先垫付发货费用，公司收到货物，经检查故障确属非人为原因所致的，业务经手人须在故障判明原因后5个工作日内公司制度规定申请客户垫付的发货费用，并及时返还给客户，并承担



机器维修后返回客户时的发货费用。若经检查，故障是人为原因所致，则客户机来回的发货费用均由客户承担。

5-4.客户购买设备，自签收后超过六个月的，若设备发生故障，建议客户将机器尽快返厂或授权服务网点处进行检修。其来回的发货费用由客户承担，若客户申请备机使用，其备机来回的发货费用由客户承担。

#### 四、补充说明：

1. 若故障原因经售后部或维修点电话判断或客户自述是人为所致，比如机器摔坏，人为操作不当等原因时，原则上不予提供备机。
2. 凡确定提供备机服务的，原则上其备机的发货与客户机的返回同时进行，若备机发货后，无特殊原因，客户机在备机发货后（以发货单作证）2日内仍不能返厂或售授权网点检修的，备机发货人员应及时通知客户，公司针对此种情况的处理办法。
3. 售后服务部或维修点收到客户机后应在48小时内解决客户机之问题，问题解决后应及时将客户机发给客户。客户签收客户机后须在36小时内将备用机打包发出，返还公司或售后维修点，若不能在规定时间内返还的，备机发货人应及时催收并告知客户，公司对此种情况的处理办法。
4. 备机发放时，由售后服务部或业务经手人根据客户的信用情况决定是否收取一定的备机押金。授权售后点发放备机时应征得公司售后服务部或业务经手人同意。
5. 每台备机发放前都有相应估值，此估值经出借方与借用方双方在使用记录表中签字确认。若发生借用人不能归还备机或备机损毁严重时，作为出借方索赔的重要依据。
6. 关于备机或客户机的发货费用，当事方都应本着节约、高效的原则安排，对明显超过合理范围的发货费用，另一方都有权提出异议或拒绝承担。



西安欧凯光机电科技有限公司

2022年5月12日



## 西安欧凯公司备机使用记录表

No.OKBJ202205-

客户基本信息						
客户姓名		联系电话		报修机型		设备序列号
送修或返回日期		维修点名称/编号				
故障现象						
当前状态及备用使用备机原因						
借用备机信息						
备机型号		备机序列号		备机状态		
借用时间		预计返还时间		备机估值		
售后服务部或维修点对备机借用的意见和建议					备机押金的收取由售后服务部或维修点决定是否收取和收取金额，并写在左侧的意见与建议栏中	
售后服务部经理或业务经手人意见					售后点发放备机时应及时在公司售后服务部备案	
借用声明	今借用上述备机一台，同意上述记录。特此证明此声明也可通过网络远程确定，双方保留信息。				客户签字/时间	
发货物流信息记录						
备机返回信息记录						