YANKEN研肯

WARRANTY POLICY

保修政策说明书

保修期限 · 保修范围 · 返修流程

正肯（东莞）智能科技有限公司
www.yanken.com.cn

版本 V1.0 | 2026 年 11 月

目录

01 适用范围 2
02 保修期限 3
03 保修起算与凭证 4
04 保修服务内容 4
05 不在免费保修范围内的情形 5
06 返修流程 6
07 费用与运费 7
08 数据与软件 7
09 延长保修与技术支持 7
10 常见问题 8
附录 返修申请单 9

01 适用范围

本说明书适用于正肯（东莞）智能科技有限公司以「研肯」品牌销售的工控机、服务器、工作站、带屏一体机、工业平板、加固便携笔记本、嵌入式主机等硬件产品，包括通过官网、销售合同及京东自营、京东 POP 店铺购买的产品。

本说明书列出的是通用保修规则。不同产品如有单独约定，**最终质保规则以对应产品的说明与双方签订的合同为准**。

> **阅读建议**
>
> 遇到故障时，建议先查阅「06 返修流程」，并按附录「返修申请单」整理好产品型号、序列号与故障现象，再联系研肯技术支持，可以加快处理。

02 保修期限

研肯产品自出厂之日起，在保修期内正常使用出现的材料与工艺缺陷，提供免费维修。各部件保修期如下：

部件	保修期	包含范围
国产 CPU	**1 年**	所有国产处理器。
显示屏	**1 年**	一体机、工作站、工业平板、笔记本上的液晶显示屏与屏幕面板。
触摸屏	**1 年**	电阻式、电容式触摸屏及触摸控制板。
温控屏	**1 年**	机箱前面板上的温度显示屏。
风扇	**1 年**	CPU 风扇、系统风扇、电源风扇、机箱风扇。
键盘与鼠标	**1 年**	随机附带的键盘、鼠标，一体化工作站的抽拉键盘与触控板。
非国产 CPU	2 年	国产以外的所有处理器。
主板	2 年	工控主板、服务器主板、嵌入式主板。
核心模块	2 年	COM Express、Qseven、SMARC 计算模块及其载板。
内存	2 年	DDR3、DDR4、DDR5 内存条，含 ECC 内存。
固态硬盘	2 年	SATA、M.2 SATA、M.2 NVMe、U.2 固态硬盘。
机械硬盘	2 年	2.5 英寸、3.5 英寸机械硬盘。
电源	2 年	ATX、Flex、1U / 2U 服务器电源、冗余电源模块、电源适配器。
扩展卡	2 年	网卡、光口网卡、显卡、串口卡、并口卡、采集卡、RAID 卡、HBA 卡、IO 卡、运动控制卡、转接卡、Riser 卡。
无线模块	2 年	Wi-Fi、蓝牙、4G、5G 模块及天线。
机箱	2 年	机箱外壳、前面板、挂耳、导轨、防尘网、锁具。
背板与托架	2 年	硬盘背板、热插拔硬盘托架、光驱位转接架。
散热部件	2 年	CPU 散热器、散热片、导风罩（风扇除外）。
按键与指示灯	2 年	电源键、复位键、指示灯及前面板线缆。
主板电池	2 年	CMOS 纽扣电池。
笔记本电池	2 年	加固便携笔记本、工业平板的内置与外置电池。

注：表中橙色标记的部件保修 1 年，其余部件保修 2 年。

03 保修起算与凭证

- **起算日期**　保修期自产品出厂之日起计算。
- **保修凭证**　申请保修时，请提供产品型号、机身序列号（SN），以及发票、销售合同或京东订单号中的任意一项。
- **序列号与保修标识**　请勿撕毁或涂改机身上的序列号标签与保修标识，标识缺失或损毁将影响保修判定。
- **分部件计算**　同一台设备中的各部件，按「02 保修期限」中各自的保修期分别计算。

04 保修服务内容

在产品规格允许的环境下正常使用，因元器件自身寿命或制造、物料缺陷导致的硬件故障，在保修期内提供以下服务：

服务项	说明
远程排查	技术工程师通过电话、微信或远程协助，先行判断故障是否属于硬件问题，减少不必要的返修。
免费检测	返修产品到达后，由研肯工程师检测并确认故障原因与责任。
免费维修	属于保修范围的硬件故障，免收检测与维修人工费。
零部件更换	属于保修范围的故障，需要更换零部件的，更换件免费。
维修后测试	维修完成后进行开机与功能测试，确认故障排除后寄回。

05 不在免费保修范围内的情形

以下情形不属于免费保修范围。研肯仍可提供维修，维修费、零件费及双向运费由客户承担，维修前会先报价确认。

情形	举例说明
人为损坏或接错线	电源接错电压烧毁主板；接口插反、带电插拔造成接口或板卡损坏；跌落、挤压、进液造成屏幕、外壳或内部部件损坏。
使用环境超出规格	在超出产品标称工作温度、湿度、供电电压范围的环境中使用；在粉尘、油污、腐蚀性气体严重且未做防护的环境中使用造成的损坏。
雷击与电涌	现场电网不稳、雷击、浪涌、静电等导致电源、主板或接口烧毁。
未授权拆改	经非研肯授权人员拆解、改装或维修；自行更换、加装与原配置不兼容的部件造成的故障。
标识缺失或不符	机身序列号、保修标识缺失、损毁或涂改，无法核实产品与出厂信息。
超出保修期	按「02 保修期限」，对应部件已超过保修期。
软件问题	系统蓝屏、病毒、软件冲突、驱动或系统配置错误等，不属于硬件保修；可通过技术支持协助处理。
正常损耗	外壳、面板在正常使用中产生的划痕、褪色、磨损等外观变化。
不可抗力	火灾、水灾、地震等不可抗力造成的损坏。

06 返修流程

1. **联系技术支持**

   通过电话、邮箱、微信或官网留言联系研肯，说明产品型号、序列号与故障现象。建议按附录「返修申请单」准备信息，并附上故障照片或录屏。

2. **远程排查**

   工程师先行远程诊断。属于软件、配置或接线问题的，直接协助处理，无需返修。

3. **确认返修**

   确属硬件问题需要返修的，研肯提供寄回地址与返修编号。

4. **备份与打包寄回**

   寄回前请自行备份硬盘中的数据，取出不需要返修的私人存储设备；使用原包装或足够的缓冲材料打包，在箱内附上返修编号与联系方式。

5. **检测与报价**

   研肯收到产品后检测，判断是否属于免费保修范围。不属于免费保修范围、需要收费的，先向您报价，经确认后再维修。

6. **维修与测试**

   维修完成后进行开机与功能测试，确认故障排除。

7. **寄回客户**

   维修完成后寄回，并告知物流单号。

重要提示

未经研肯确认直接寄回的产品，可能因信息不全延误处理。请先联系技术支持，取得返修编号后再寄出。

07 费用与运费

情形	检测与维修人工	更换零部件	运费
保修期内，属于保修范围	免费	免费	发货方自理（各付单程）
不在免费保修范围（含超出保修期）	收费，先报价确认	按实际成本收取，先报价确认	客户承担双向运费

08 数据与软件

- **数据备份**　保修仅针对硬件。返修前请自行备份硬盘中的数据，维修过程中可能需要更换存储设备或重装系统。
- **软件与系统**　操作系统、应用软件及其授权不在硬件保修范围内。系统问题可通过技术支持协助排查。
- **预装系统**　出厂时预装的系统，维修后可按原配置恢复。

09 延长保修与技术支持

- **延长保修**　如需延长保修，请在采购时联系研肯，延保费用在正式报价中列明。
- **终身技术支持**　无论是否在保修期内，研肯均为所有客户提供终身技术支持，包括选型建议、远程排障、驱动与固件协助。
- **资料下载**　驱动程序、系统镜像与产品说明书可在研肯官网「技术支持」栏目下载。

10 常见问题

Q 同一台机器里，不同部件的保修期不一样吗？

A 是的。各部件按「02 保修期限」分别计算，例如国产 CPU、屏幕、风扇保修 1 年，主板、内存、硬盘等保修 2 年。

Q 保修期从什么时候开始算？

A 自产品出厂之日起计算。如对日期有疑问，可提供序列号由研肯查询。

Q 在京东店铺购买的产品也能保修吗？

A 可以。通过京东自营、京东 POP 店铺购买的研肯产品同样适用本保修政策，也可在京东店铺内发起售后。

Q 保修期内维修是否完全免费？

A 属于保修范围的故障，在保修期内免费换修，检测、维修人工和更换的零部件均不收费；运费由发货方自理（各付单程）。

Q 可以直接把机器寄回吗？

A 请先联系技术支持远程排查，确认需要返修并取得返修编号后再寄出，以免延误处理。

Q 维修会不会丢失硬盘数据？

A 维修可能涉及更换存储设备或重装系统，请在寄回前自行备份数据。

Q 过了保修期还能维修吗？

A 可以。过保产品按实际费用维修，维修前先报价确认；技术支持终身提供。

附录 返修申请单

请填写后发送至 market@yanken.com.cn，或交给对接的技术工程师，并随返修产品附上一份。

客户信息			
公司名称		联系人	
电话		邮箱	
回寄地址			
产品信息			
产品型号		序列号（SN）	
购买渠道	☐ 合同采购 ☐ 官网 ☐ 京东自营 ☐ 京东 POP ☐ 其他：		
购买凭证	☐ 发票 ☐ 合同 ☐ 京东订单号：		
返修编号		购买日期	
故障信息			
故障部件	☐ 无法开机 ☐ 屏幕 ☐ 硬盘 ☐ 网口 / 串口 ☐ 风扇 ☐ 其他：		
故障现象			
出现时间		是否可复现	☐ 每次 ☐ 偶发
使用环境	温度：　℃　供电：☐ 交流 ☐ 直流　V		
已做排查			
确认			
数据备份	☐ 已备份硬盘数据 ☐ 无需备份		
随机附件	☐ 电源适配器 ☐ 电源线 ☐ 硬盘 ☐ 其他：		
客户签字		日期	

YANKEN研肯

售后与技术支持

电话	0769-87777029
邮箱	market@yanken.com.cn
网站	www.yanken.com.cn
工作时间	周一至周六 09:00-18:00

正肯（东莞）智能科技有限公司 ©2026 本说明书内容如有更新，以研肯官网最新版本、对应产品说明及双方签订的合同为准。