

关于上海联通家话(华为终端)售后服务说明

一、 备机提供

由中电负责提供华为终端备机，派送至上海联通指定的营业厅。

二、 用户引导

用户故障报修一般通过两种方式：打 10010 客服电话、找经销商

- 1) **10010** 根据用户提供的 8 位号码进入联通系统进行查询，若确认是联通家话产品且在一年保修期内（依据话机激活日期为准）则引导用户到指定营业厅作换机处理；若是超出一年保修期则引导用户到附近维修网点进行维修。
- 2) 若是直接找经销商，由经销商引导用户打 10010 或直接告知其联通指定营业厅。
- 3) 联通指定营业厅：

浦东	齐河路营业厅	齐河路 265 号
徐汇	徐汇营业厅	肇嘉浜路 807 号五洲国际大厦 102 室
长宁	江苏路营业厅	江苏路 458 号
奉贤	环城东路营业厅	环城东路 883 弄 4 号

三、 营业厅受理

联通指定营业厅接到故障机（实名认证）后，根据以下不同情况作相应处理：

1、 话机解锁

故障状态为提示“非法 SIM 卡”，需按以下步骤处理：

- 1) 用 PUK 码解锁 SIM 卡，并初始化该卡。
- 2) 记录话机的 IMEI 码，并将该码告知华为工程师（朱峰 18217096685，张宏杰 15000333480），以获得该机的解锁密码（NCK 码）。在话机未插卡的状态下开机，输入####1111#，选择（5）解锁，输入 NCK 码，然后选择机卡互锁，然后选择重置。
- 3) 将初始化后的 SIM 卡插入解完锁的话机中，开机即可。
- 4) 告知用户不可机卡分离，否则会再次锁机。

2、 换机方式

- 1) 查询联通系统中话机激活入网日期，若在 15 天以内，同时查看外观无明显划痕、破损、进液等人为损坏现象，则符合换机条件，可更换相应的故障部件。
- 2) 如若更换主机，则需在联通系统中将原先与 SIM 卡绑定的串号更改为新的话机串号，串号（即 IMEI 码）在话机背面的产品标贴上。
- 3) 每次更换主机，都需将原 SIM 卡用 PUK 码解锁并初始化后才能插入新的主机。
- 4) 每次更换都需填写华为维修工单，并将工单与故障部件绑扎，以便维修处理。
- 5) 华为维修工单需填写上相应的用户信息和联系方式、话机信息、激活日期以及故障描述，具体如当天培训为准。

3、保修

若查询联通系统中话机激活入网日期超过 15 天，或 15 天内但有明显划痕或磨损，则用良品备机予以替换，替换方法参照换机方式。

4、人为损

营业厅检测若属于人为损坏（摔裂、变形等），有以下两种处理方式：

- 1) 引导用户直接去华为网点（网点已发给各个受理点），进行付费维修，修复后拿到营业厅重新锁定；
- 2) 若不能修复，或用户不愿意维修，也可至中电购买零售新机（孙海荣 13916607853）。

5、其他

在处理用户故障机中如遇问题可直接致电华为技术工程师咨询。

四、 备机收集和返还

- 1、中电负责至营业厅回收故障机，集中后送至华为服务网点进行保修或 DAP 换新。
- 2、华为网点修复后通知中电取机，由中电负责返还到相应营业厅。

五、 华为网点维修时限

华为上海办事处负责对网点维修周期进行监督，原则上当天修复率 50% 以上，最长不超过 7 天。

六、 华为联系方式

1、维修网点

服务中心名称	服务热线	维修中心地址	负责人	联系电话
上海金强通讯设备有限公司	52669556	曹杨路 1208 号-7	唐建刚	18930962581
上海凌讯通讯电子有限公司	63539567	天目西路 488 号长安大厦 1 号楼 2 楼	高维	13003163376

更多维修站请看网站：

<http://www.huaweidevice.com/cn/netWorkPrint.do?method=index>

2、华为办事处

职务	姓名	联系方式	EMAIL	职责
技术支持	朱峰	18217096685	feng.zhu@huawei.com	终端产品技术支持
技术支持	张宏杰	15000333480	zhanghongjie@huawei.com	终端产品技术支持

3、中电联系方式

职务	姓名	联系方式	EMAIL	职责
----	----	------	-------	----

上海雷恩 www.194988.com

服务经理	孙海荣	13916607853	Shr05@163.com	中电售后服务
------	-----	-------------	--	--------