

附件：严格执行三包规定实施方案

机器范围		当前遇到的故障现象	服务状态	解决方案	三包的执行
dv2000/ V3000 系列	部分产品型号的 V30xx/V31xx/V32x x/V33xx/V34xx “客户关怀增强计 划”，详情请查官方 网站： http://h50176.www 5.hp.com/support/ ES827AV/faqs/125 672.html	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 笔记本电脑检测不到无线网络，且设备管理器也检测不到无线网卡 ▪ 电脑 LCD 屏幕或外接屏幕没有画面显示（“黑屏”、“死机”）等 	三包有效期内发生过 主板维修	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 免费维修出现故障现象主板，并提供自维修完成之日起，对主板再延保两年的服务 ▪ 如果用户曾支付过主板的邮寄和/或维修费用，用户可携带笔记本电脑、购机发票以及邮寄票据及维修发票，前往笔记本服务中心办理补贴手续（补贴金额最高不高于笔记本电脑购买价格的 15%）。对于曾在惠普笔记本服务中心发生过的维修费用，惠普给予全额退款。笔记本服务中心会进行登记核实，并随后退款 	我们将依照三包规定，根据用户要求，执行： • 对于符合三包规定中免费维修条件的，将予以免费维修 • 对于符合三包规定中换机条件的，将予以换机 • 对于符合三包规定中退机条件的，将予以退机
	其他产品型号	遇到机器因主板故障无法正常 使用	三包有效期内未发生 过主板维修	在自 2010 年 3 月 15 日 起的 180 天内，免费维修 出现故障现象主板，并提 供自维修完成之日起，对 主板再延保两年的服务	
			三包有效期内发生过 主板维修	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 按照三包规定的标准，进行主板的免费检测维修或进行退换货 ▪ 如果用户曾支付过主板的邮寄和/或维修费用，用户可携带笔记本电脑、购机发票以及邮寄票据及维修发票，前往笔记本服务中心办理补贴手续（补贴金额最高不高于笔记本电脑购买价格的 15%）。对于曾在惠普笔记本服务中心发生过的维修费用，惠普给予全额退款。笔记本服务中心会进行登记核实，并随后退款 	
HP541 等 6 款	部分	显示屏底部出现一条水 平的亮纹或闪屏	三包有效期内	将继续对该型号的笔记本 用户根据三包相关规定， 提供免费的检测维修或退 换机。（绝大部分已经解决）	
其他所有 HP 笔记本		遇到机器故障无法正常 使用	三包有效期内	根据三包相关规定，提供 免费的检测维修或退换机。	
		遇到某个主要部件故障 导致无法正常使用	超过保修期，但在三包 有效期内该主要部件曾 发生过维修	按照三包规定的标准，进 行该主要部件的免费检测 维修或退换机。	