

电站构网型储能保修服务概览（中国区）

文档版本 03
发布日期 2025-7-16



版权所有 © 华为技术有限公司 2024。保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

商标声明



HUAWEI是华为技术有限公司的商标或者注册商标。

文中提及的其他商标、产品、服务和公司名称均为其各自所有者的财产。

注意

您购买的产品、服务或特性等应受华为公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为公司对本文档内容不做任何明示或暗示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

本保修条款若与销售合同保修条款不一致，以销售合同条款为准。

1 保修范围

- 1.1 华为智能组串储能解决方案（储能系统）包括智能组串储能系统（Smart String ESS）、直流配电柜（DC BOX）、智能储能变流器（PCS）、智能子阵控制器（SACU）、辅助配电变压器（DTS）、智能电站控制器 SPPC、EMS 硬件和智能箱变（STS）。以项目实际销售包含的设备为准。
- 1.2 本文档中定义的条款和条件仅对华为提供的产品有效。本文档不涉及第三方或任何非华为供应的产品。
- 1.3 以下辅料和结构件不在保修范围内：

类型	描述
耗材	包括但不限于电缆、应急灯管、门框密封条、门挂锁、灭火剂、保险丝、消防控制器用铅酸电池。
结构件	包括但不限于电池架、结构件等。
机柜及配件	包括但不限于机柜结构件、资料、产品附件、安装附件、工具等。

2 保修期限

- 2.1 保修期起算时间：从华为发货之日起 90 天或 POD（到货证明）之日起算，孰早为准。以最终实际签订的合同为准。
- 2.2 标准质保期限：

产品名称	标准保修期
智能组串式储能系统ESS	24个月（注：ESS标准保修期基于标准工况条件-30°C≤环境温度≤40°C，放电深度100%，每日循环次数≤2次。超出标准工况条件下的标准保修期请咨询华为解决方案经理。）
智能储能控制器PCS	60个月
直流配电柜DC BOX	24个月
SACU子阵控制器	12个月
智能箱变STS	/
UPS	12个月
辅助配电变压器DTS	/

智能电站控制器SPPC	12个月
EMS硬件	60个月
PACK维护工装/液冷机组维护工装和液冷机组注排液工装	12个月

2.3 上述标准质保期限结束前，购买方可购买延保服务。延保期限及价格取决于设备存储/运行环境和工况条件。具体可咨询华为当地服务团队。延保需连续购买，中断后华为不再接受新的延保需求。

2.4 服务合同到期后，华为将不再为产品或软件版本提供任何服务或支持，也不再承担任何法律责任。

3 存储与运行环境和工况条件

产品应按照技术规范中的温度条件储存，说明如下：

- 产品应按照所提供的技术规范的温度条件储存；
- 储能系统需按用户手册要求的存储和运输总时间进行补电，补电服务可联系服务解决方案销售团队通过单次现场服务报价；
 - ① 存储期间最大允许补电1次。
 - ② 如储能系统超过规定存储和运输周期且未按用户手册要求及时补电，客户在使用设备前，华为需依据《补电指导书》提前对储能系统进行健康度检查，以确认电池包是否符合补电条件，如达不到补电条件会导致储能系统质保失效。
 - ③ 补电服务所需的仪器设备需客户自行提供。
- 客户应接受储能产品自出厂后存在不可逆的运输和存储的容量自然衰减；
- 设备应尽快上电或按照用户手册进行维护，储能系统运行环境和工况需满足用户手册要求。

4 保修服务内容

4.1 标准质保包含如下服务内容。若非延保合同另有约定，延保服务内容与标准质保内容一致。

服务项目	服务内容	服务响应协议 (SLA)
远程技术支持	热线受理	7×24小时
	远程故障处理	中国区/日本/韩国：7×12（周一至周日8点-20点），30分钟内响应 其他国家/区域：5×9（工作日9点-18点），30分钟内响应

服务项目	服务内容	服务响应协议 (SLA)
	在线技术支持	7×24小时
软件技术支持	软件更新授权	7×24小时
硬件技术支持	备件预更换	针对整机 (STS/变压器/配电变压器/智能组串储能/集成直流配电柜)，两种模式可选： a) 由客户购买并保存在项目现场（推荐） b) 国内原厂发货，但不承诺SLA 针对危险品备件（电池PACK/消防气瓶），根据地区部备件能力承诺。

4.2 远程支持

远程支持是指华为通过电话或电子邮件的方式向客户提供华为设备的技术咨询或故障解决方案等服务。它包括热线电话、远程技术支持和在线技术支持。

4.2.1 热线受理：是指服务接口和平台，可以接受和跟踪买方的服务请求。

4.2.2 远程故障处理：包括技术咨询和故障处理。技术咨询服务提供与产品故障无关的问题咨询。故障排除服务为买方提供在 SLA 规定的时间内解决问题的解决方案。

4.2.3 在线技术支持：登录华为技术支持网站 (<https://support.huawei.com/enterprise/zh/index.html>)，获取华为产品的维护经验、案例及技术支持信息。

4.3 软件支持

4.3.1 华为保证产品正常运行。但华为不保证软件无错误或不间断运行，也不保证所有程序错误都会得到纠正。

4.3.2 华为提供软件版本更新。在服务合同有效期内，客户可以从如下网址免费获得新的软件版本。请注意，华为提供的软件补丁版本仅修复功能缺陷，不提供新的功能和/或特性。

<https://support.huawei.com/enterprise/zh/fusionsolar/luna2000c-pid-255740933/软件>

4.3.3 每个软件版本有效期为发布日后 3.5 年，版本有效期后，华为对该软件版本不再提供问题定位、缺陷修复等支持服务。软件版本有效期结束前，客户需更新到新的软件版本。如果客户未及时更新软件版本，视为客户放弃相关权利，华为不再对原软件版本相关问题承担责任。

4.4 硬件支持

4.4.1 在保修期内，华为保证所有购买的设备进行功能性替换。

- 华为将免费更换因材料、制造或加工工艺缺陷而导致的硬件故障。

- 如果华为交付的硬件规格不正确，华为将免费更换硬件。
- 华为仅保证提供的备件与故障件性能相当（特性、功能、适配性、默认软件版本）。华为不保证所有备件都是原编码备件或全新备件。

4.4.2 智能箱变、配变、储能系统的备件将默认进行部件级更换。辅料、结构件不在保修范围内。

4.4.3 华为确认 RMA（退货授权）后，会将替换设备送到双方约定的地点。收到替换设备后，买方应在 15 个工作日内将故障件装入替换设备的包装，并退回给华为，相关运输费用可向华为开票，华为收到发票后于 30 天内支付。现场更换应由买方自行完成。如果华为在原始订单交付中提供了备件，则买方应优先使用订单中的备件。

4.4.4 替换设备的保修期同原有设备的质保时长一致。

4.4.5 买方在发现受保产品的工艺或材料不符合或缺陷后，应立即联系华为服务台并提供以下信息：

- a) 对不符合项或缺陷的简短描述，包括但不限于输入输出参数、告警ID、原因ID和从SACU导出的数据；
- b) 产品序列号；
- c) 购买收据的复印件。

根据本产品保修书索赔以提供此类信息为条件。如果买方没有提供足够的信息，在未经华为确认的情况下更换部件，如果发现部件没有损坏，买方应承担运输费用。

5 免责声明

5.1 以上所有服务承诺仅适用于华为生产的设备，且不包括 1.3 条款中提到辅料和结构件。

5.2 因买方或第三方的任何行为导致的问题，华为不承担任何法律及赔偿责任，包括但不限于：

- a) 服务SLA承诺无法达成；
- b) 疏忽或更有责任的作为或不作为（包括鲁莽或故意不当行为）；
- c) 未能遵守本协议中规定的任何义务；
- d) 运输、储存、安装、配置、使用、维护或操作产品或服务的任何方式不符合说明/指南/手册/规范或产品上的警告、注意事项、标志、任何其他信息；
- e) 由于操作环境或外部电气参数不符合书面系统要求而造成的直接损坏；
- f) 由于接头施工质量质量问题，导致交流或直流接头断裂、损坏或烧毁；
- g) 在产品使用过程中，收到华为的安全预警或整改通知后，不及时配合整改，消除安全隐患；
- h) 因疏忽、操作不当或故意破坏，造成华为硬件或数据的大规模损坏；
- i) 未经华为授权的人员进行维护或其他服务造成的损坏；

- j) 违反华为要求对识别标志进行的调整、更改、拆除等；
- k) 10年定期更换的耗材和部件需要客户单独购买，并根据用户手册和维护手册指导进行更换。如果不按照手册进行维护和更换，华为不提供保修服务；
- l) 6个月或更长时间内不使用电池。

5.3 其他情况导致华为设备损坏，华为不承担任何法律及赔偿责任，包括但不限于：

- a) 因不可抗力（自然灾害、火灾、战争等）造成的华为设备损坏；
- b) 自然磨损造成的华为设备损坏；
- c) 系统设计不当导致雷击损坏；
- d) 超期存储的电池；
- e) 买方基础设施出现问题直接导致的系统损坏。

6 内容更新

文档版本	更新日期	更新说明
02	2025/6/24	<p>1、第3章节内容更新如下：</p> <p>删除“产品应按照所提供的技术规范的温度条件（低于40°C）储存”中的（低于40°C）；删除“存储温度条件下的最长存储时间以用户手册提供为准，超出最长存储时间的补电策略参照用户手册；”</p> <p>增加“储能系统需按用户手册要求的存储和运输总时间进行补电，补电服务可联系服务解决方案销售团队通过单次现场服务报价；</p> <p>① 存储期间最大允许补电1次。</p> <p>② 如储能系统超过规定存储和运输周期且未按用户手册要求及时补电，客户在使用设备前，华为需依据《补电指导书》提前对储能系统进行健康度检查，以确认电池包是否符合补电条件，如达不到补电条件会导致储能系统质保失效。</p> <p>③ 补电服务所需的仪器设备需客户自行提供。”</p>
03	2025/7/16	<p>1、第2章节内容更新为：2.2 保准质保期限增加“PACK维护工装/液冷机组维护工装和液冷机组注排液工装 12个月”。</p>