

四、服务承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

序号	售后服务条款	具体承诺内容	补充说明
1	接用户报修后响应时间，解决质量问题承诺时间。	1. 报修响应：接到采购人报修通知后，30 分钟内完成线上响应，了解故障详情并给出初步解决方案； 2. 现场响应：本地故障 1 小时内安排技术人员到达现场，特殊紧急故障（如办公设备大面积无法使用）1 小时内到场处理； 3. 问题解决：一般耗材质量问题现场即时解决；设备配件故障 4 小时内完成维修/更换；复杂故障不超过 8 小时解决，若暂无法修复，提供备用耗材/设备保障正常办公。	无
2	提供服务机构名称、详细地址、联系人及联系电话。	服务机构名称：新乡市联方电子科技有限公司 详细地址：河南省新乡市高新区丰华街丽水华庭 9 号楼营业房 201 联系人及联系电话：王红凯 13937360338	无
4	是否提供定期检测、故障排查服务。	1. 每月开展 1 次上门常规检测，对采购人办公设备耗材使用、设备运行状态进行全面排查，及时发现潜在故障并提前处理； 2. 每季度出具 1 份耗材使用及设备运行报告，分析耗材消耗规律、设备故障原因，给出优化使用建议； 3. 重大节假日（春节、国庆等）前开展专项巡检，保障假期前后办公设备正常运行。	无
5	质保期以后的维修、维护（升级）内容及服务方式、范围和收费等情况。	1. 服务范围：质保期后继续为采购人提供全品类办公耗材的维修、更换，以及配套办公设备的维护、升级服务； 2. 服务方式：支持线上咨询、上门服务，采购人可按需预约，上门服务响应时间与质保期内一致； 3. 收费标准：① 耗材更换：仅收取原厂耗材成本费，无人工服务费；② 设备维修：小故障（如简单调试、清洁）免费，需更换配件的仅收取原厂配件	无

		成本费，人工服务费全免；③ 设备升级：根据采购人需求提供定制化升级方案，仅收取升级所需硬件/软件成本费，免收技术服务费； 4. 增值服务：质保期后免费为采购人提供办公耗材及设备使用培训、技术咨询。	
6	可向用户提供的优惠条件程度	1. 针对采购人各标段办公需求，建立专属备件仓库，储备核心耗材（复印纸、硒鼓、墨盒等）及常用配件，储备量满足采购人 30 天正常使用需求，确保无断货、无缺货情况；2. 接到采购人订货通知后，3 日内完成全品类耗材送货上门，偏远点位可加急配送，确保按时交付；3. 如遇耗材市场供应紧张，提前与生产厂家锁定货源，优先保障采购人需求，同时及时向采购人反馈库存及供应情况。	无

以上内容必须如实、详细填写，如表格不足可自行添加。

投标人： 新乡市联方电子科技有限公司 （电子签章）

法定代表人： _____（电子签章）

日期：2026 年 2 月 9 日