

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：工作日内 15 分钟内电话响应，30 分钟内派技术人员到场（市区范围内）。 2. 问题解决：一般故障 2 小时内修复，复杂故障 24 小时内修复，无法现场解决的提供备用耗材应急。	针对单位分布特点，优化区域响应时效
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：新乡市一成印务有限公司 详细地址：河南省新乡市高新区和平路与化工路交叉口向南 100 米路东 350 号院内东两间 联系人：王建强 联系电话：13781918393	已明确本地服务机构，保障快速上门服务
4	是否提供定期检测、故障排查服务。	是。每季度提供 1 次免费上门检测服务，包括耗材使用状态排查、设备运行维护、潜在故障预警；每年提供 2 次全面巡检，形成书面巡检报告并留存归档。	覆盖各单位办公耗材及设备，提前规避使用风险
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. 质保期外服务范围：所有采购耗材的维修、更换，相关设备的维护升级。2. 服务方式：支持电话咨询、上门服务、远程指导。3. 建立长期合作价格机制，费用透明可追溯。	保障长期服务性价比

6	可向用户提供的优惠条件程度	1. 免费提供常用耗材备用件（如小规格墨盒、硒鼓），保障应急使用。2. 每年提供 2 次免费技术培训，覆盖耗材更换、设备维护等实操内容。3. 优先响应紧急采购需求，加急配送不额外收费。	优惠政策贴合单位高频使用场景，提升服务附加值
7	备品库存保障	核心耗材（如 A4 复印纸、常用型号硒鼓 / 墨盒）建立专项库存，库存覆盖率不低于采购清单的 90%，确保订单下达后 3 日内交货，无断货风险。	匹配招标文件交货期要求，保障耗材及时供应
8	重大突发事件服务保障	遇重大任务、应急事件等特殊情况，开通 24 小时应急服务通道，技术人员现场值守保障使用。	契合公安系统工作特性，满足应急保障需求

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：新乡市一成印务有限公司（电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）

日 期：2026 年 2 月 9 日