

(2)、售后服务承诺

2.1、服务响应时间承诺

郑州文雅轩图书销售有限公司承诺所有配送图书的质量保证期为从需方验收合格并交付给需方之日起**质保期1年**。质保期内，自接到用户报修后，10分钟内响应，24小时内到达用户现场并解决问题，如不能及时 解决问题，要提供备用图书服务、直到原货物修复（特殊情况另行商议）。

在质保期内不符合要求的图书、破损等不符合订单要求的由我公司包换，在此期间所发生的一切费用，由我公司自理。

我公司对加工完成的图书在采购方流通过程中发现的问题，将及时派专业人员进行修改，作好后期服务，后期服务期限为1年。

序号	故障响应支持	故障情况及解决方案
1	电话服务	采购人在图书的使用过程中出现漏页、缺页、破页，印刷字迹不清等不符合要求的情况，可以通过电话、QQ、电子邮件等形式，把故障情况反映到我公司的售后服务中心。我公司售后客服人员在接到客户的反映后，立即回电客户，了解具体故障情况，与客户协商解决方案。
2	上门服务	如果通过电话等非现场的方式不能为客户解决问题的话, 我公司将安排当地售后服务中心的售后工作人员在 4 小时内前往客户所在地, 为客户现场解决问题。
7×24 小时售后服务热线：13701002639 EMIAL:04652786@163. com		
故障响应时间： 在接到客户的故障后立即响应。 (1) 常规问题，通过电话等形式与客户协商解决方案，争取 2 小时内解决故障。 (2) 若通过电话等方式解决不了问题的话, 我公司将安排售后服务中心的售后工作人员在 4 小时内前往客户所在地, 24 小时内解决问题，如遇不能解决的故障，我公司提供备用图书，确保贵单位的正常使用。		
定期上门服务回访制度： 定期走访：我公司将采取巡检制度，每季度由公司领导带队拜访一次客户，了解图书的质量、服务问题，调查项目实施和维护情况，听取用户意见，现场帮助用户解决实际应用中的问题，及时协调公司各部门的分工协作以期提供全面的服务与支持。以便能及时发现并解决问题，保证工作的正常、顺利开展。		

2.2、免费退换货服务承诺

收到书后校方及时验收，负责核对所到图书是否与订单或现采完全相符，若发现所收图书与订单或现采不符，或所到书有印装质量等问题，请及时向我公司提出，我公司保证尽快解决。

验收中一经发现不合格图书，即我公司重复配送和所有非招标单位订购的图书，采购人将视为故意挟带其它图书或无供书能力，采购人可以单方终止合同，并给予我公司不合格图书定价10倍的经济处罚。

收到书后采购方请及时验收，负责核对所到图书是否与订单或现采完全相符，若发现所收图书与订单或现采不符，或所到书有印装质量等问题，请及时向我公司提出，以便我公司尽快解决。

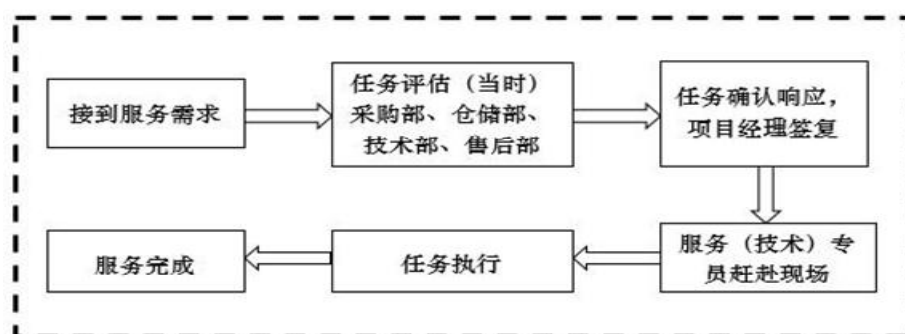
- 如出现图书倒装、印刷模糊、污损残缺等问题，我公司将无条件退换，且相关费用由我公司承担。
- 我公司承诺所供图书若有倒印、倒装、缺页等质量问题，负责在2个工作日内无条件退换，由此产生的经济损失我公司承担。

2.3、售后质保期承诺

我公司承诺图书的质保期1年。在质保期内不符合要求的图书、破损等不符合订单要求的由我公司包换，在此期间所发生的一切费用，由我公司自理。

我公司对加工完成的图书在采购方流通过程中发现的问题，将及时派专业人员进行修改，作好后期服务，后期服务期限为5年。

2.4、免费应急技术服务



我公司在接到采购方发来的紧急服务任务时，第一时间对任务进行分析，先记录详细的故障或需求情况，再与对应的技术服务专员对接，技术人员立即前往现场实地勘察。

技术服务部负责紧急任务的接收，并当时通知技术部、仓储部、售后部、数据部等部门有关任务的主要内容，并于10分钟内反馈任务处理方案；

➤ 下达任务计划时，以红色标识此计划的紧急程度；

➤ 紧急任务小组构成：

➤ 任务的评估

接到任务10分钟内由采购部、仓储部、售后部、数据部确认任务的详细情况，统筹资源，作出最迅速有效的解决方案。

➤ 任务确认回复

根据客户要求，由项目经理签字并给予确认后，将确认的任务下派到专职的技术服务人员，前往客户现场进行实地调研。

➤ 任务的执行

技术服务人员到达现场后，对实际情况进行了解，能够现场解决和调试的问题，现场解决，现场解决不了的立即报公司相关部门进行物料或图书调配，疑难问题保证在24小时内解决，如果因问题解决拖延或者不当对采购方造成不利影响，我公司将承担由此造成所有损失。

➤ 紧急任务处理措施

从各个部门抽调人员成立应急任务小组，客服人员接到紧急任务，第一时间与采购方进行详细沟通，派专业技术人员到现场了解情况，能现场维修调试的，现场解决问题，需要从厂商或出版社提供零配件或者新书的，及时派单并跟进，待需要的零配件到达后，第一时间赶到客户现场进行修复或更换。

加班；

遇到超紧急任务，我公司将安排专职技术人员进行加班维修和处理。

2.5、对本次采购活动售后服务专项承诺

1、对其售出的货物提供良好的售后服务，对因货物质量造成的问题要进行如下服务承诺：

1.1 货物配置及技术要求中有具体服务要求的，按货物配置及技术要求中的要求提供服务承诺；

1.2 质保期内，如果发现图书的质量、规格与合同不符，或者有漏页、缺页、破页、印刷字迹不清等情况（遭人为破坏因素除外），中标人应免费更换并负责来回运费；

1.3 质保期内，凡因正常使用出现的质量问题，中标人应提供免费维修或更换。中标人应支付货物或组件的包装和运费，并从修复或更换后重新计算质保期；

1.4 中标人应保证所供图书是全新正版的，并完全符合招标文件规定的质量、规格要求；如遇版权纠纷，所造成的一切责任及经济损失均由中标人负责；

1.5 采购人将对中标人所供图书进行 ISBN 号的检测，一旦发现盗版图书，采购人有权终止合同并上报政府采购监督部门；

1.6 以采购人指定的书目为准供货，不接受采购人未确认的书目。

2、质保期内，自接到用户报修后，10 分钟内响应，24 小时内到达用户现场并解决问题，如不能及时 解决问题，要提供备用图书服务、直到原货物修复（特殊情况另行商议）。

3、提供详细的售后服务承诺（产品质保期、故障响应时间、修复计划安排、修复费用）。

4、中标人有义务协助采购人举办与图书相关的活动。

5、货物送达采购方指定地点后，中标人应按照采购方人员要求装卸、拆包、摆放，由采购方进行验收。

我公司保证以上售后服务严格执行。

投标人名称（公章）：郑州文雅轩图书销售有限公司

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：李利军

2026 年 08 月 04 日