

三、服务承诺

致：新乡市公安局（采购人名称）

现就本项目采购服务事宜郑重作出如下承诺，确保服务质量与响应效率完全契合招标文件要求，切实保障采购人办公物资供应与使用权益：

1、承诺承诺 7 天无理由退换（非定制类办公用品）+ 质量问题包运费退换

1.1、7 天无理由退换（非定制类办公用品）

针对本项目采购范围内所有非定制类办公用品（涵盖但不限于招标文件第五部分清单中的笔类、胶类、文件盒、复印纸、清洁用品等），自采购人指定人员签收货物之日起 7 天内，若因货物款式、规格与办公场景匹配度不足、批量申领冗余等非质量问题提出退换申请，且货物保持原包装完整、无拆封使用痕迹、配件齐全（如签字笔笔帽、文件盒卡扣等无损）、不影响二次销售，我方将无条件办理退换货手续，全程不收取手续费、折旧费、服务费等任何额外费用。退换货流程由我方专人对接，仅需采购人配合完成货物清点交接，最大程度降低采购人事务性工作负担。

采购人通过电话、微信或现场提出退换申请后，我方专属项目对接人将在 1 小时内响应并确认申请信息及货物状态；对于退换货需求，我方将在 2 小时内安排工作人员上门取件，无需采购人自行寄送；若为下属派出所等跨区域分支机构的退换货，我方也将协调就近物流合作点承接取件事宜，确保流程无断点。我方收到退回货物并核验符合退换条件后，3 个工作日内完成换货商品的重新配送（优先匹配同规格同批次货品，若遇库存临时短缺则提前与采购人沟通替代方案并征得同意）同时，我方会建立退换货专属电子台账，详细记录每笔申请的申请人、申请时间、货品明细、处理进度及最终结果，采购人可通过我方售后服务平台随时查询，实现服务过程全透明、可追溯，进一步提升服务体验。

1.2、质量问题包运费全程免费退换

若采购人收到的办公用品存在任何质量瑕疵或不符合招标文件质量要求（如签字笔断墨/不出墨、文件盒破损/卡扣失灵、复印纸缺页/起皱/克重不达标、胶水粘性不足、清洁用品效期残缺等），无论是否超出 7 天无理由退换期限，采购人可通过电话、邮件、在线客服等任意售后渠道随时提出退换申请，我方承诺无附加条件全额受理，不设置任何退换门槛。

核实机制：接到申请后 1 小时内，客服专员将主动联系采购人，通过图片、视频等方式远程初步核实；如需现场查验，我方质检人员将在 2 小时内抵达现场确认质量问题，确保问题认定客观准确、流程高效。

费用承担：全程承担所有物流相关费用，包括采购人寄回问题货物的运费、包装费及保

价费，以及我方补发全新合格货物所产生的全部运费及配送成本，采购人无需承担任何额外支出。

时效保障：在收到退回货物后 2 个工作日内，完成全新货物的补发或安排全款退款（原路返回或按采购人指定账户），确保采购人不因质量问题产生资金占用或成本损失，最大限度减少对日常办公进度的影响。

额外保障措施：针对批量采购中单次出现 3 件及以上质量问题的情况，我方将立即启动专项快速响应机制，安排专属客户经理在 15 分钟内电话联系采购人，详细了解情况并安抚情绪，同时在 2 小时内上门回收所有问题货物，并同步配送等量全新合格货物，全程无需采购人自行整理、包装或寄回，实现“无缝替换”。

质量复盘与改进机制：若同一批次货物中质量问题发生率超过 3%，我方将在 3 个工作日内完成内部质量溯源分析，查明生产、质检或物流环节的具体问题，并向采购人提交详细的问题原因报告及针对性整改方案。同时承诺在后续同类产品交付前，增加双重抽检环节（包括生产批次随机抽检与出库前逐件细致检验），严格杜绝同类问题再次发生。

满意度跟进与服务升级：货物补发或退款完成后 1 个工作日内，专属质量顾问将致电采购人，确认问题解决情况与满意度。如采购人仍有异议，将立即启动高级别投诉处理流程，由服务质量主管牵头协调，24 小时内给出最终解决方案，全力保障采购人的合法权益与办公体验持续优化。

2、承诺免费上门配送、摆放（针对批量采购）+ 办公用品上门更换（如复印纸补充）

2.1、承诺免费上门配送及精细化摆放服务（针对批量采购）

针对采购人所有类型的批量采购行为——包括但不限于单次大额采购、月度或季度集中采购、多部门联合采购等，无论采购金额大小或货物数量多少，我方均严格遵循招标文件中“按需求供货”的核心要求，提供免费上门配送及专业摆放服务，具体内容包括：

专业化摆放服务

货物送达后，我方可指派专业工作人员根据采购人实际的办公环境布局、部门需求及使用习惯，提供细致的货物分类与摆放服务，具体包括但不限于：

复印纸按不同设备位置，整齐码放至复印机旁的专用储物区域；

文件盒、档案袋等按科室或部门分配，摆放至相应办公柜或文件架；

签字笔、便签纸、订书机等小型办公用品，逐一放置于员工工位笔筒或抽屉内；

清洁用品、耗材类物品则进行分类、标识后存放于专用区域或储物间。

通过以上精细化服务，确保所有货物送达即可直接投入使用，极大减轻采购人自行整理、

分发的工作负担，提升物资使用效率。

该项服务旨在为采购人提供真正意义上的“一站式”物资供应解决方案，显著节省人力与时间成本，实现高效、便捷的采购体验。

2.2、办公用品上门更换服务

针对招标文件清单中使用频率高、消耗快的办公用品（如复印纸、打印耗材、签字笔、便签纸等），我方建立了一套高效可靠的“耗材保障快速响应机制”，具体内容包括以下三个方面：

需求响应机制

采购人可通过多种便捷渠道提出补充需求，包括拨打 7×24 小时售后热线、在专属服务群内在线通知或直接联系指定对接人。我方在接到需求后，将立即启动响应流程：对于常规补充需求，承诺在 2 小时内安排专业人员上门完成物资补充；针对紧急需求（如复印纸用尽影响办案文档打印、会议资料印制等紧急场合），我们提供加急响应服务，确保在接到通知后 1 小时内抵达现场，最大限度减少对采购人日常工作的影响。

服务内容全面细化

服务不仅涵盖办公用品的新品补充，还包括旧品的回收与环保处理。工作人员在上门补充新品的同时，可根据采购单位要求，对废旧耗材进行统一回收，例如空置的墨盒、断墨的签字笔、废弃便签纸等，并严格按照环保规范进行分类处理。每次服务均会做好交接记录，提供回收凭证，协助采购人维护办公环境的整洁与有序，共同推动绿色办公。

主动式库存预警

依托我方的物资管理系统，我们将结合采购人历史的月度消耗数据进行分析，实时监控各类耗材的使用情况与库存状态。一旦监测到某项用品库存低于安全阈值，系统将自动生成预警信息，并由客服人员主动提前联系采购人，提醒补货、确认需求，并可根据常用品种及数量提供备货建议。通过该机制，有效避免因耗材突然短缺导致的办公中断，保障日常工作的连续性与高效性。

3、承诺工作时间 1 小时内响应售后咨询/投诉，24 小时内解决一般性质量问题

3.1、工作时间 1 小时内极速响应售后咨询/投诉

我方设立项目专属售后服务团队，开通 7×24 小时售后热线（电话：15903853964）、线上专属服务群及一对一对接人，服务时间与采购人工作时间完全同步：

响应范围：涵盖售后咨询（如产品使用方法、订单进度、库存查询）、问题投诉（如质量反馈、服务建议）、需求对接（如临时补货、规格调整）等所有事宜；

响应标准：接到诉求后 1 小时内，通过电话或线上渠道反馈 “已受理 + 对接人 + 处理流程 + 预计时限”，确保采购人诉求不拖延、不遗漏。

3.2、24 小时内解决一般性质量问题

针对采购人反馈的一般性质量问题（如单个办公用品故障、小批量规格偏差等），我方执行 “1-2-24” 处理机制：

1 小时内响应并确认问题类型；

2 小时内制定解决方案（远程指导 / 现场处理 / 补发新品）；

24 小时内彻底解决问题 —— 无需现场处理的，当日完成补发或远程指导；需现场的，2 小时内抵达，确保不影响采购人办公秩序。

若遇复杂问题（如大批量货物质量不达标、需厂家技术支持），我方在 24 小时内出具书面解决方案，明确处理时限（最长不超过 3 个工作日），并每 12 小时同步一次进展，直至问题完全解决。

4、承诺定期回访（每月 1 次）+ 办公用品使用建议

4.1、每月 1 次专属定期回访

我方高度重视采购人的使用体验与服务满意度，为此专门建立了一套完善的 “项目服务档案” 系统。该档案详细记录采购品类、消耗数据、售后处理记录等关键信息，实现对每一笔采购及服务全程可追溯。每月第 3 个工作日，我方将采取上门走访与电话沟通相结合的方式，开展系统化、标准化的回访工作，确保及时了解并响应采购人的需求。

回访内容主要包括：了解办公用品的使用体验、核查当前库存余量、评估服务满意度，并重点收集采购人对配送时效、产品质量等方面的具体意见与建议。我们注重细节，例如文具书写的流畅度、打印设备的兼容性、耗材的使用寿命等，力求从实际场景出发优化服务。

针对回访中发现的问题，例如某类签字笔存在断墨现象、复印纸频繁卡纸等，我方承诺在 3 个工作日内制定切实可行的整改方案，并推动措施落地。整改过程中将保持与采购人的沟通，处理完成后以书面形式向采购人反馈结果，确保问题闭环解决。

同时，服务档案将实时更新与完善，系统归纳每次回访的数据与整改成效，为后续的耗材精准补充、产品结构优化及服务质量提升提供坚实的数据支撑。最终实现持续改进、预防问题重复发生，助力采购人实现高效、经济的办公物资管理。

4.2 办公用品使用与节约建议

4.2.1 办公用品分类及使用规范

（一）笔类及笔辅助用品

笔类作为公安办公中使用频率最高的基础用品之一，涵盖签字笔、笔芯、铅笔、记号笔、圆珠笔等 20 余类，规范其使用对节约成本至关重要。

1.签字笔与笔芯

优先选用可替换笔芯的签字笔（如招标文件中提及的 0.5mm、0.7mm、1.0mm 等规格），避免整笔丢弃造成浪费。各科室应建立 “笔芯替换登记制度”，当签字笔墨水耗尽时，由专人统一回收空笔杆，领取对应规格笔芯进行替换，空笔杆定期集中交由采购部门处理或回收再利用。

严格按照工作需求选择笔的规格：日常文书记录优先使用 0.5mm 黑色签字笔（如透明杆、磨砂杆类型）；公安文书存档、重要文件签署等需长期保存的资料，选用符合档案管理要求的高品质签字笔；特殊标记或标注可使用 1.0mm 签字笔或记号笔，避免因规格选择不当导致重复书写或浪费。

笔芯使用遵循 “按需领取、杜绝囤积” 原则，个人单次领取笔芯数量不超过 5 支，科室每月根据实际消耗量统一申领，防止笔芯长期存放导致墨水干涸失效。对于红色、蓝色等特殊颜色笔芯，仅在公文批注、分类标记等必要场景使用，避免滥用。

2.铅笔与其他笔类

2B 无铅毒铅笔主要用于草图绘制、临时记录等场景，使用时应搭配卷笔刀或削笔器，避免铅笔头过短浪费，剩余短铅笔可通过笔套延长使用。

白板笔（黑、红、蓝三色）仅限在白板上书写，使用后及时盖紧笔帽，防止墨水挥发；黑板使用的白色、彩色粉笔应轻拿轻放，避免折断，剩余粉笔头可收集至专用容器，用于临时标记或拼接使用。

3.笔辅助用品

钢笔水（蓝、黑、蓝黑三色）应按需添加，避免一次性添加过多导致溢出浪费，同时定期清洗钢笔，防止堵塞影响使用；笔筒应合理分配至办公工位，避免重复配置，损坏的笔筒可维修的优先维修，无法维修的再申请更换。

（二）文件管理类用品

文件管理类用品包括文件夹、文件盒、档案盒、文件袋等 30 余类，是公安文书归档、案件资料管理的核心物资，规范其使用可有效提升资料管理效率，减少浪费。

1.文件夹与文件盒

按照文件类型和使用频率选择合适的文件夹：日常流转的临时文件使用 A4 抽杆文件夹或蓝色文件夹，便于随时增减页面，长期保存的重要档案（如案件卷宗、人事资料）使用

A4 纸质档案盒，并在盒外清晰标注档案名称、编号、起止日期，避免重复归档或错放导致的文件丢失与用品浪费。

文件盒、档案盒使用遵循“一户一档、按需分配”原则，各科室根据档案数量申领，避免过量囤积；对于破损但不影响使用的文件盒，可通过粘贴标签、加固边角等方式修复后继续使用，确需更换的再提交申请。

2.文件袋与公文袋

无纺布文件包、加厚扣袋等用于存放外出携带的文件，使用后及时回收，避免随意丢弃；**A4** 优质公文手提袋仅限重要会议、公务接待等正式场合使用，日常办公优先使用重复利用的文件袋，减少新袋领用。

档案袋主要用于案件资料、报表等纸质文件的临时存放，使用时应完整填写袋内文件信息，避免因信息不全导致重复使用或丢弃，空档案袋可回收用于内部文件流转。

（三）办公纸类用品

办公纸类涵盖复印纸、复写纸、相片纸、便利贴等 20 余类，其中 **A4** 复印纸、**A3** 复印纸是消耗大户，合理控制纸张使用是节约成本的关键环节。

1.复印纸与打印纸

推行“无纸化办公优先”原则，非必要不打印，公安内部会议通知、工作安排、数据报表等优先通过办公系统、微信群等电子渠道传递；确需打印的文件，严格设置打印参数：默认双面打印，字体选择“宋体小四”，页边距调整为“窄边距”，减少单页纸张消耗。

复印纸使用实行“按需申领、登记管理”，各科室指定专人负责复印纸领用登记，每月统计消耗量并与工作任务量匹配分析，对异常消耗情况及时排查原因；废旧纸张（如单面打印后的废纸、作废文件）应收集至专用回收箱，用于草稿书写、临时记录或作为包装填充物，避免直接丢弃。

针对不同场景选择合适规格的复印纸：日常办公文档使用 **A4 70g** 复印纸；需要长期保存的重要文件（如法律文书、档案报表）使用 **A4 70g** 亮度 $\leq 90\%$ 复印纸或 **75g** 彩色复印纸，避免因纸张质量选择不当导致文件损坏或重复打印。

2.其他纸类用品

便利贴纸仅限临时标注、紧急提醒等场景使用，避免用于正式记录或替代笔记本；彩色封面纸、标签纸等装饰性、标识性纸张，按需领用，避免过量采购导致积压。

相片纸、PDA 打印纸、POS 机纸等专用纸张，仅限对应设备（如相机、PDA 终端、POS 机）使用，使用前检查设备状态，避免因设备故障导致纸张浪费，剩余纸张妥善存放，防止

受潮、损坏。

（四）办公设备及耗材

办公设备及耗材包括打印机、碎纸机、装订机、电池、U 盘等 40 余类，此类物资单价较高规范使用与维护可延长设备寿命，降低更换成本。

1.办公设备

打印机、复印机、碎纸机等设备实行“专人负责、定期维护”制度，各科室指定设备管理员，每月对设备进行清洁、检查（如打印机墨粉余量、碎纸机刀具状态），及时发现并解决设备故障，避免因设备损坏导致的耗材浪费或设备提前报废；设备出现故障时，优先联系专业维修人员维修，确需更换的再提交采购申请。

装订机使用时根据纸张厚度选择合适的装订方式和装订管，避免因装订不当导致纸张损坏或装订管浪费；电动打孔机、塑封机等专用设备，仅限必要办公场景使用，使用后及时关闭电源，节约电能。

设备耗材

电池优先选用可充电电池，用于手电筒、计算器、无线鼠标等设备，充电后重复使用，减少一次性电池消耗；废旧电池统一收集至专用回收箱，由采购部门定期交由专业机构处理，避免环境污染。

U 盘、移动硬盘、固态硬盘等存储设备，实行“一人一设备、实名登记”管理，避免重复配置；设备损坏时，优先维修或数据迁移，确需更换的再申请，旧设备如仍可使用，可调配至其他需求岗位。

（五）清洁与生活用品

清洁与生活用品包括洗手液、洗洁精、垃圾袋、纸巾、拖把、垃圾桶等 80 余类，此类物资与公安干警日常办公环境维护密切相关，合理使用可减少资源消耗，营造节约型办公环境。

1.清洁用品

洗手液、洗洁精等液体清洁用品，按需适量取用，避免过量倾倒导致浪费；使用后及时关闭容器盖子，防止液体挥发或污染。

拖把、扫帚、垃圾桶等清洁工具，实行“分区负责、定期清洁”制度，使用后及时清洗、晾干，延长使用寿命；损坏的工具如可修复（如更换拖把头、加固扫帚杆），优先维修后继续使用。

2.生活用纸与用品

餐巾纸、大盘纸、擦手纸等生活用纸，仅限卫生间、茶水间等公共区域使用，配置时根据人流量合理确定放置数量，避免过量投放导致浪费；个人办公工位不建议放置生活用纸，确有需求的可自行携带。

纸杯仅限接待外来访客使用，公安干警日常饮水优先使用个人水杯，减少一次性纸杯消耗；水杯实行“一人一杯、实名标识”，避免重复领用，损坏的水杯可维修的优先维修，无法维修的再申请更换。

4.2.2、办公用品采购与库存管理建议

（一）采购管理

1.需求精准测算

各科室根据上一年度办公用品实际消耗量、本年度工作任务量变化（如案件数量增减、新增办公岗位等），于每年 12 月制定下一年度办公用品需求计划，明确物资名称、规格、数量、预计使用时间，避免盲目申报导致的过量采购。

采购部门结合各科室需求计划，参考招标文件中“按实际需求供货，甲方下达订货后三日内完成交货”的要求，制定全局统一的采购计划，分批次采购，避免一次性大量采购导致物资积压或过期浪费（如胶水、502 胶等易过期物资）。

2.供应商管理

严格按照招标文件要求选择中标供应商，优先选择产品质量可靠、售后服务完善、价格合理的供应商；建立供应商评价机制，每季度从产品质量、供货及时性、售后服务等方面对供应商进行评价，评价结果作为后续采购合作的重要依据。

与中标供应商签订详细的采购合同，明确物资质量标准、交货期限、售后服务（如退换货政策、维修保障）、价格调整机制等条款，确保采购物资符合公安办公需求，避免因合同条款不明确导致的纠纷或物资浪费。

（二）库存管理

1.库存分类存放

设立统一的办公用品仓库，按照物资类型（如笔类、文件管理类、办公设备类、清洁用品类）分区存放，每个区域设置清晰的标识牌（如“笔类存放区”“文件盒存放区”），便于物资查找与领取；对于易受潮、易损坏的物资（如纸张、清洁用品），存放于干燥、通风的区域，并采取防潮、防晒措施（如放置防潮剂、覆盖防尘布）。

核心产品及常用物资（如 A4 复印纸、笔芯），保持合理的安全库存（建议不超过 3 个月的消耗量），避免库存不足影响办公；对于不常用物资（如印台、光敏油、装订机皮带），

库存数量控制在 1-2 个月的消耗量，减少库存积压。

2.库存动态管理

建立办公用品库存台账，详细记录物资名称、规格、数量、入库时间、领用时间、领用人、库存余量等信息，实行“入库登记、领用签字”制度，确保库存数据准确；仓库管理员每周对库存进行盘点，每月与财务部门对账，及时发现并解决库存差异问题（如物资丢失、损坏）。

对库存中临近保质期的物资（如胶水、502 胶、洗手液），优先通知各科室领用；对于长期积压（超过 6 个月未领用）的物资，由采购部门与供应商协商退换货（如符合招标文件中“7 天无理由退换”政策），或调配至其他有需求的科室，避免物资过期浪费。

4.2.3、办公用品节约激励与监督机制

（一）节约激励机制

1.设立节约奖励

每年开展“节约型办公科室”评选活动，根据各科室办公用品实际消耗量与预算消耗量的对比、节约措施的创新性与有效性、员工节约意识等方面进行综合评价，评选出一、二、三等奖各若干名，给予获奖科室物质奖励（如办公用品采购额度奖励、集体荣誉证书）和精神奖励（如在全局范围内通报表扬）。

鼓励公安干警提出办公用品节约创新建议，对提出的建议经采纳后取得明显节约效果的（如某建议实施后每月减少办公用品消耗 10%以上）给予建议人现金奖励（如 50-200 元/条）或办公用品奖励（如笔记本、钢笔等）并在全局范围内推广该建议。

2.员工节约积分

建立员工办公用品节约积分制度，员工每节约 1 元办公用品成本（根据物资单价和节约数量计算）可获得 1 积分，积分可累计用于兑换办公用品（如笔、笔记本、文件夹等）或其他福利（如体检优惠券、培训名额）；积分情况每月在科室内部公示，接受员工监督。

（二）监督机制

1.日常监督

成立办公用品使用监督小组，由采购部门、财务部门、纪检部门人员组成，每月对各科室办公用品领用、使用、库存情况进行抽查，重点检查是否存在过量领用、浪费（如随意丢弃未用完的笔、纸张）、私自占用办公用品等行为，发现问题及时督促整改。

各科室设立办公用品监督员，由科室员工轮流担任，负责监督本科室办公用品使用情况，记录每日领用与消耗数据，每周向监督小组提交科室办公用品使用报告，确保节约措施落实

到位。

2.定期审计

每季度由财务部门联合采购部门对全局办公用品采购、使用、库存情况进行审计，核对采购合同、入库单、领用记录、库存台账等资料，检查是否存在采购超预算、物资积压、浪费等问题，审计结果向局领导汇报，并在全局范围内公示。

对审计中发现的问题，责令相关科室限期整改；对存在严重浪费行为的科室或个人，按照新乡市公安局相关规章制度进行处理，并将处理结果与科室评优挂钩。

6、其他增值服务承诺

5.1、定制化标识与包装：针对贵单位特殊办公场景需求，可免费提供办公用品定制化标识服务。除在文件盒、笔筒、档案袋等用品表面印制“新乡市公安局 XX 部门”专属标识外，还可扩展至笔记本、文件夹、便签册等高频使用物品，全面强化单位形象识别性与办公统一性（需贵单位提供合规设计规范与授权确认）。所有批量配送的用品均采用可循环绿色包装材料，严格符合《商品包装政府采购需求标准（试行）》中关于环保性、可回收性与减量化的要求。包装结构设计兼顾保护性能与拆解便利，材料可回收复用率不低于 90%，最大限度减少一次性包装废弃物。同时，我们可提供包装回收指导与返箱服务支持，进一步落实绿色采购政策，共同推动公安机关办公绿色化、标准化建设。

5.2、核心产品优先供应机制

针对招标文件明确的核心产品“签字笔 0.7mm、黑、磨砂杆”，我方郑重承诺建立一套系统、高效的专项库存保障体系，切实保障该产品的持续稳定供应。中标后 7 个工作日内，我方将在新乡市辖区内设立 2 个核心产品临时仓储点，分别位于交通便利、便于调配的区域，每个仓储点的库存量不低于本项目核心产品采购总量的 50%（即 15000 支）。

仓储点实行专人专管，严格执行出入库登记与库存盘点制度，每月更新核心产品库存台账，详细记录入库、出库及结存情况，并定期报贵单位备案，确保数据透明、可追溯。通过该机制，我方将实现核心产品库存动态监控与快速调拨，全力确保产品持续可供应、零延迟、零断供，切实保障项目所需。

我方郑重承诺，将严格履行上述所有售后服务条款，若未达到承诺标准，采购人有权依据招标文件及合同约定追究我方违约责任，我方愿意承担由此给采购人造成的一切损失。

投标人：河南博斯邦柏商贸有限公司（电子签章）

法定代表人：（电子签章）

日期：2026 年 2 月 10 日