奔图产品售后服务承诺书

致：上海市医疗保障局

针对本次项目名称为：一体机（项目编号：62026111073213697）的招投标邀请要求提供的由我方制造的 A4 黑白激光多功能一体机M7105DN产品（以下称为“产品”），在产品保修期内，若用户严格按照产品使用手册正常使用，因产品本身质量问题引起硬件故障的，珠海奔图电子有限公司（以下简称：奔图公司）将按照本承诺书提供免费保修服务。

一、保修期限及保修条件

1．产品整机保修期为 3 年，自用户收货之日起算。

2．非消耗部件、消耗部件的保修期限与保修条件，以奔图官网（www.pantum.cn）发布的《服务政策》为准。

3．经奔图授权服务中心维修的机器，在原来保修期内继续享有保修服务；若距保修期结束已不足三个月，则所更换的部件自更换之日起享有三个月保修。

4．由于奔图公司可能会依据用户的需求更改用户所购产品的保修条款，具体每台机器的保修期以奔图系统根据该产品型号及序列号的查询结果为准。

5．用户对所选购产品如有超出标准保修之外的需求，欢迎致电奔图服务热线：400-9999-810，查询选购为您精心准备的各类升级、延长保修等服务产品。

6．若需延长保修期，对于延长保修的产品，只延长其非消耗部件的保修期，不包含消耗部件。

二、保修服务内容

在保修有效期内，因产品自身质量问题出现故障的，我方承诺提供以下免费保修服务：

1．服务内容：免费维修、更换故障原厂备件；免费提供产品调试、技术指导等相关支持服务。具体的保修细则详见奔图官网的《服务政策》。

2．服务方式与备件回收：

（1）奔图公司针对不同产品提供送修服务及上门服务两种方式。本项目下产品的服务方式以合同约定为准，如合同未予以明确约定的，以奔图官网的《服务政策》为准。

（2）保修方式为上门的服务产品，奔图公司分派最近的奔图授权服务中心提供上门维修，维修更换下来的瑕疵备件所有权归珠海奔图电子有限公司（涉密单位的备件，奔图不予回收）。

（3）保修方式为送修的服务产品，用户需将产品送到就近的奔图授权服务中心，维修更换下来的瑕疵备件所有权归珠海奔图电子有限公司（涉密单位的备件，奔图不予回收）。

3．凡属非硬件类的技术问题，请与经销商联系，也可以查询奔图客户服务网站或致电奔图服务热线。

三、非免费保修范围

产品存在下列任一情形的，不属于免费保修范围，奔图公司不予提供免费保修服务：

1．因用户错误安装、操作或在非产品规定的工作环境下使用产品，造成的故障或损坏。

2．因滥用、误用等非产品设计用途的不当使用行为造成的故障或损坏。

3．产品经用户自行拆卸、改装和修理。

4．产品由非奔图公司授权的机构或人员安装、维修、更改或拆卸后出现的故障或损坏。

5．用户自行更换备件，根据用户要求使用非奔图指定渠道购买的备件引起的故障或损坏。

6．因使用非奔图原装正品耗材、加粉耗材等造成的故障或损坏。

7．因用户保管不当（包括但不限于鼠害、液体渗入、异物进入等）而造成的故障、损伤。

8．因使用不合格的打印共享服务器造成的故障或损坏。

9．因外力撞击、人为或其他不可抗力所造成的故障或损坏。

10．不能提供有效保修凭证，或保修卡有如下情况的：未记载或涂改产品型号，产品序列号，购机日期，发票号码，经销商名称或无经销商盖章。

11．产品中非奔图公司安装认可的产品，以及耗材及消耗部件、材料不在“三包”和保修范围以内的，当其到货即损请与经销商联系解决。

12．其他所有与产品本身质量缺陷无关的故障。

13．其他未明确约定的非保修范围，以奔图官网的《服务政策》为准。

四、产品换货细则

1．换货条件：整机产品同时符合以下各项条件的，可申请换货（已注明无换货服务的产品除外）：

（1）整机产品的出厂日期及使用页数/长度需同时符合奔图官网的《服务政策》所规定的换货限定要求；

（2）打印机、扫描仪、高拍仪、扫描枪在产品定义环境下，有明确可复现的硬件故障，且故障通过调试无法排除；

（3）外包装、缓冲材料等完好无损；

（4）产品部件未被更换过，须保证连接线的连接及部件全部完好；

（5）保修卡、光盘、数据线、电源线等附件齐全；

2．换货须知：

（1）如申请激光打印机、扫描仪、标签打印机、高拍仪、扫描枪换货，需要携带本机的随机耗材（碳粉盒、鼓组件、显影部件、废粉盒、碳带）一起更换；

（2）产品换货周期大约 7-10 个工作日，缺货情况下可能会延期到 15-20 个工作日。

3．如产品符合以下任一情形，则不可以申请换货：

（1）不符合整机换货条件的；

（2）可以通过维修调试解决，确认无部件损坏的问题，如软件不兼容、运输导致的部件松动等；

（3）安装、使用不当或其他外力导致产品损坏的，如运输、跌落导致外壳损坏、机架变形、稿台玻璃破碎等；

（4）感光鼓磕碰的点或划伤，碳粉盒、显影组件等运输导致的轻微漏粉；

（5）保管不善（包括但不限于鼠害、液体渗入、异物进入等）导致的产品故障、损伤；

（6）超规格使用导致的产品故障，如不适合的温湿度、电压、超负荷等；

（7） 不可抗力导致的产品损坏；

（8）其他所有与产品本身质量缺陷无关的故障；

（9）其他未明确约定的换货细则，以奔图官网的《服务政策》为准。

五、保修凭证与报修流程

1．随机《保修卡》中的“产品型号”、“产品序列号”、“购机日期”、 “发票号码”、“经销商名称（盖章）”等空白处需经完整填写和（经销商）盖章后保修卡方可生效。

2．用户提供的保修卡所记载的机器号码应与送修机器的序列号（SERIAL NO）一致，否则，保修卡视同无效。

3．用户须妥善保管本资料、保修卡及购机时经销商开具的正式发票。在维修时须同时出示填写完整并盖章的保修卡及经销商开具的正式发票，作为保修依据，两者缺一不可。

4．用户在产品出现故障后，可通过奔图客户服务热线 400-9999-810 进行报修，奔图为用户提供 7*24 小时在线支持。

5．奔图授权服务中心在接到客户送修后，软件和硬件非换件故障 24 小时内解决，硬件换件故障 72 小时内解决。如遇特殊情况，维修时限可根据实际情况另行确定。

6．以送修方式提供保修服务的产品，在用户取机时，必须出具送修时由奔图授权服务中心出具的取机凭证，如遗失此单，则必须出示盖有公章的单位证明和经办人身份证明等文件，并经奔图授权服务中心认可后方可取机。该取机凭证是奔图授权服务中心为用户取机的唯一有效凭证，请用户妥善保管。由于用户不慎丢失而导致的冒领，奔图公司及奔图授权服务中心不承担相关责任。

7．奔图授权服务中心在接到客户上门需求时，次日上门（非工作时间除外），软件和硬件非换件故障 24 小时内解决，硬件换件故障 72 小时内解决，维修时限可根据实际情况另行确定。

六、售后服务注意事项

1．用户产品出现故障后，均应以整机形式提出报修或送修申请，奔图授权服务中心不予受理仅针对设备单独部件的报修或送修。

2．用户送修的产品，奔图授权服务中心仅对与维修相关的部件予以保管，对其余可拆卸附件不承担保管义务。送修物品将得到妥善保管与看护，但若因不可抗力导致产品毁损、灭失的，奔图授权服务中心无需承担相关赔偿责任。

3．送修的打印机须带有墨水盒或硒鼓。在维修过程中，因试机等必需的操作程序会部分使用随机的消耗品，如墨水、碳粉等，请予理解。

七、本承诺书自盖章之日起生效，奔图公司将恪守承诺、竭诚服务。

珠海奔图电子有限公司

2026 年 11 月 12 日