附件6

办公物资服务要求

一、产品及服务需求

（一）报名厂商其业务范围包含所代理并提供的办公物资须覆盖我社采购需求，且均有生产厂家质量保证书（或合格证明），符合国家质量标准的全新产品。并提供办公物资安装、调换、调试的技术支持服务。

（二）办公用品享受1年质保，办公家具享受2年质保，质保期内，承诺解决所提供货物的质量问题，实行包修、包换、包退、直到产品符合质量要求。并承担修理、调换、退货发生的一切费用（人为因素除外）。

（三）质保期内定期派技术人员回访，并对物资进行检查；免费负责修理和更换任何由于设备自身的质量问题造成的损坏及故障，并可按要求提供包括故障原因、解决措施、完成修理所需时间及恢复正常运行日期的相关报告；

（四）提供的办公物资如无法满足使用要求，需在2个工作日内无条件给予退换，直到满足需求为止。

（五）需提供7\*24小时响应全天电话服务，提供7×10小时送货服务（日常办公用品送货时限一般不超过5小时），提供4小时到达现场响应服务（节假日除外）。

（六）协助我社进行办公物资的日常报销工作。

二、服务人员要求

公司业务对接人员须熟练操作日常办公软件、图片软件等。须满足我社对日常办公物资需求的咨询。如公司业务对接人员变更，必须提出正式书面申请并得到甲方签字认可，未提出书面申请擅自变更者，甲方有权终止合同。