

鑫赛盟 A3 复印机服务承诺

适用范围：上海鑫赛盟智能供应链有限公司出库产品 NCM2522B、NCM2526B、NCM2525C 三款 A3 复合机的服务政策。

一、定义

1.1 出库日期：指产品从上海鑫赛盟智能供应链有限公司仓库出库的日期，非产品的购买日期，以鑫赛盟出库记录为准。

1.2 装机日期：指设备在客户现场完成安装调试并投入使用的日期，以购机发票时间为准。

1.3 有效发票：指注明"鑫赛盟"品牌字样或具体机型（NCM2522B、NCM2526B、NCM2525C）及购买数量的正规购机发票。

1.4 印张：指 A4 幅面印张，作为保修张数的计量标准。

二、保修政策

2.1 保修内容

保修部件是指包括数据基板、引擎基板、数控板、电源板、激光器、马达、感应器等非消耗部件，不含耗材、消耗部件、外壳、机架及附件。

2.2 保修标准

鑫赛盟 A3 复合机提供如下质保期：以保修时间或保修张数，二者以先届满者为准。

保修时间和张数：保修 1 年或者 30 万印张（A4 印张），以先到者为准。

保修时间的判断方式（二选一）：

a) 自鑫赛盟仓库出库之日起 400 天以内；

b) 自设备装机之日起 12 个月以内。此方案保修以购机发票时间为准，各经销商须在装机后一个月内向鑫赛盟提交保修卡和发票扫描件

2.3 部件分类说明

a) 非消耗部件：除消耗部件、耗材及附件以外的部件。

b) 消耗部件：搓纸轮、进纸辊、摩擦片、分离片、分离齿轮组件、分离辊、双面组件、排纸组件、转印带、转印辊、定影组件、显影部件、输稿台搓纸轮、输稿台分离片、输稿台分离齿轮组件、齿轮组、过滤器、扫描皮带、辊轮等磨损类机械部件。

c) 耗材：感光鼓组件、墨粉盒、订书钉、废粉盒。

d) 选购件：小册子装订器、打孔单元、邮箱单元、装订器、作业分离器、过桥单元、内部装订器、内部打孔单元、扩展纸盒、输稿器、侧放纸盒。

e) 附件：电源线、数据线、说明书、三包凭证、保修卡、光盘、包装、支架等。

2.4 服务方式

2.4.1 A3 复合机以上上门服务为主导；如与客户另有合同约定，以合同约定为准。

2.4.2 产品在保修范围内出现硬件故障时，鑫赛盟委派授权工程师到客户现场维修。取卡纸、网络调试、安装驱动等非保内硬件故障类服务，不属于免费上门服务范围。

2.5 故障备件回收政策

鑫赛盟对保修期内免费替换下来的故障备件进行回收。故障备件无法交还时，鑫赛盟不提供免费保修服务；特定行业或项目备件回收政策，以合同约定或特殊政策为准。

2.6 服务响应与保障承诺

a) 报修渠道：可以通过鑫赛盟官方网站上的授权经销商,销售服务网点或者鑫赛盟全国统一热线（电话：021-64160521）进行销售咨询和报修；热线服务时间为工作日 9:00—17:30.

b) 电话响应：服务商接到报修后 2 小时内电话响应，确认故障情况并给出处理方案。

c) 到场时限：设备所在地市区范围内 4 个工作小时内上门服务；其他地区于次一工作日内上门服务。

d) 修复时限：一般故障力争当场修复；需订购备件的，自报修之日起 2 个工作日内完成修复。

e) 远程支持：报修后优先通过电话、远程诊断方式指导排查，可远程解决的故障不安排上门，以缩短停机时间。

f) 安装与培训：免费提供送货上门、安装调试及基础操作培训服务。根据有销售合同的，以合同约定为准

g) 定期保养：保修期内每年提供一定次数的免费上门巡检保养，包括设备清洁、参数校准及部件状态检查。有销售合同的，以合同内容为准.

i) 备件供应保障：整机停产后 5 年内保证维修备件供应。

j) 维修保修顺延：保修期内维修更换的部件随主机剩余保修期享有保修；

2.7 不予保修的情形

对下列情况，即使在保修期内，不予保修：

a) 因运输造成损坏的，请与保险公司或运输部门联系解决；

b) 因错误安装、操作或在非产品规定的工作环境下使用造成的故障或损坏（包括超过规定负荷的运行）；

c) 因事故、滥用、误用造成的故障或损坏；

d) 由非鑫赛盟公司授权的机构或人员安装、维修、更改、添加或拆卸而导致的故障或损坏；

e) 因用户使用非鑫赛盟公司认可的粉盒或自行添加碳粉等造成的故障或损坏；

f) 用户自行更换备件，且该备件未通过鑫赛盟指定的正常渠道购买的；

g) 人为或其他不可抗力所造成的故障或损坏；

h) 不能提供有效的保修凭证，或保修凭证有如下情况的：未记载或涂改产品型号、产品序列号、购机日期、发票号；

i) 非因产品本身质量问题造成的故障或损坏，不承担保修义务。

三、换货政策

3.1 整机换货

A3 复印机及选购件不提供整机换货服务，按照保修条款提供保修服务。

3.2 A3 碳粉盒、鼓组件的 DOA 政策（耗材 DOA，必须符合以下全部条款）

碳粉盒、鼓组件（含随机耗材和商品耗材）在正常使用情况下由于产品本身质量问题引起的故障，且同时满足以下情况的，视为符合 DOA 标准，可以更换新的碳粉盒、感光鼓组件：

a) 碳粉盒、鼓组件在装机 15 天以内；

b) 防撕标签完好，未添加过碳粉（包括易加粉碳粉盒）；

c) 碳粉余量在 90%以上；

d) 故障明显可复现，且该故障为正常损坏（非人为损坏、外力、超规格使用及不可抗力导致的损坏不属于 DOA 换货范围）；

e) 已经被添加碳粉后的碳粉盒不属于 DOA 范围。

四、特别说明

以上服务政策仅适用于中华人民共和国大陆范围内（不包括香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区）。本政策自发布之日起生效执行。

上海鑫赛盟智能供应链有限公司

2026 年 8 月 28 日