

五、服务承诺

致：封丘县农业农村局（采购人）

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

.....

我公司对本项目作出以下服务承诺：

1. 质保期：

两年

2. 交货地点：

采购人指定地点

3. 合同履行期限：

合同签订之日起至 2025 年 04 月 30 日前完成

4. 质量标准要求：

符合国家及行业现行规定标准。

5. 投标有效期：

90 天（日历天）从开标之日起计算，有效期短于此规定的投标文件将被视为无效文件。

6. 我公司应在 2 小时内对采购人所提出的要求做出响应，出现药物损坏等情况，我公司应在 24 小时内解决此类问题。

7. （一）免费质保期内（自验收合格之日起计算），我公司负责对其提供的产品进行更换，不收取任何额外费用。

8. （二）我公司指明吴志胜总经理为本项目的项目总负责人并注明联系方式为 0392-2252233，全权处理此项目的供货和售后服务过程中的一切事宜。

9. （三）紧急援助：在非正常工作时间，我公司保证能为使用方提供紧急援助服务。

10. 电话支持、远程支持服务保障热线支持服务包括电话热线和传真支持。

11. 设立项目维护技术专家小组, 为用户提供电话热线的技术支持。对用户提出的问题进行解答和问题的登记。技术专家确定解决问题的负责人。由技术专家负责制定问题的解决方案, 或寻求产品供应商的技术支持。并在最短的时间内给用户予以反馈有关问题的解决信息。公司为客户提供 7x24 的热线技术支持服务。任何时间和紧急事态下, 用户都可以通过公司提供的项目经理热线和监督热线获得快捷的支持。或在非工作时间直接拨打技术支持工程师的移动电话。

12. 现场技术支持服务保障：

公司提供每周 7 天, 每天 24 小时全天候的不间断现场服务支持。按照用户要求, 我方在根据用户要求及时指派工程师提供现场支持服务。工程师在服务完成得到用户确认后方可离开现场。

13. 人力管理及排班管理：

公司拥有强大稳定的专业技术队伍与技术水准。公司工程师均有着丰富精湛的维护经验, 均经过专业培训, 并具有丰富的实践经验, 良好的心理素质, 多数工程师获得多项资格认证证书。

公司特成立项目技术服务小组, 由项目经理任组长, 组内多名有丰富经验的工程师, 专门为用户提供全方位服务。

14. 部门安排：

为满足用户对于设备的其他独特性技术要求, 我公司还准备了强大的后援支持团队, 将全力以赴应对突发事件。

除技术人员安排外, 我司还拥有业务熟练的商务部, 此部门主要保证售前和售后的市场辅助工作和合同相关的管理工作, 保证商务来往的顺利通达。

15. 备件支持服务保障：

公司保证备件库中的备品备件对本项目必须达到 100%比例的覆盖率, 具备可靠、合法的备件来源渠道, 保证备件的可用性。

16. 质量要求及供方对质量负责条件和期限：

我公司保证所供货物必须首先符合有关国家强制性规定、国家（行业）标准或相关法律法规要求，同时符合招标文件规定的质量要求。我公司应提供全新未拆封产品，如确需拆封的，应在供货前征得采购人同意，否则视为不能交货。我公司保证全部按照合同规定的时间和方式向需方提供货物和服务，并负责可能的弥补缺陷。

17. 合同履行地点及进度：

合同生效后，如因项目暂未满足供货条件，合同供货开始时间由需方确定，我公司应于需方要求供货后，日后按需方要求在（需方指定的地点）完成本项目的交货、安装、调试（或施工）。货物运送的费用由我公司负责。货物应运送到需方指定的地点。

18. 验收要求：

需方在我公司按承诺时间将货物送达指定地点后，需方成立验收工作组，按照招标文件规定、中标后我公司投标文件承诺及国家有关规定认真组织验收工作。全部供货完毕验收合格后 10 日内，需方出具《封丘县政府采购验收报告》。

19. 付款程序、方式及期限：

（1）供方开具以需方单位名称为抬头的发票。

（2）付款方式：项目完成验收合格后，一次性付清所有款项。

20. 履约保证金：

免收。

21. 其它：

(1)、安全要求: 成交人应严格按照国家各项安全规范文明作业, 并为现场工作人员提供必要的人身安全 保护器材、个人防护用品等, 加强安全防范措施, 制定安全防范制度, 确保人员财产安全, 并对现场所有人员及 财产安全负有全部责任;

(2)、在作业现场直至进行最终验收所发生的一切费用均由成交人承担;

(3)、本项目不允许转包、分包。

一、服务方式和流程:

(1) 倾听和理解: 在服务过程中, 会有很多的问题和需求出现。我们的跟踪回访团队将尽量倾听客户的问题和需求, 耐心理解。确保我们理解了客户的需求和期望。

(2) 及时响应: 收到顾客的问题或者需求后, 我们将采取快速的方式进行响应。可以通过电话、邮件、短信等多种方式进行沟通。在回访过程中保持积极主动的态度, 确保用户感受到我们的关心和重视。

(3) 解决问题: 通过定期回访和分析, 找出问题的原因。针对不同的问题, 制定相应的解决方案。解决方案可能包括技术支持、产品更换、退款等, 根据实际情况进行实施。

(4) 跟进和评估: 解决问题后, 我们将跟踪回访, 确保问题得到解决并且用户满意。同时, 我们也将收集和评估用户的反馈, 以改进我们的服务质量。

二、服务优势:

(1) 及时响应: 我们将在最短时间内响应用户的问题和需求, 保证用户能够在第一时间得到答复和帮助。

(2) 解决问题: 我们将采取有效的措施解决用户的问题, 确保问题不再发生, 并且保持用户的满意度。

(3) 跟踪回访: 通过持续的跟踪回访, 确保问题得到解决, 并且确保用户对解决方案的满意度。

(4) 改进服务: 通过收集和评估用户的反馈, 我们将不断改进我们的服务质量, 提供更好的客户体验。

三、实施步骤:

(1) 回访计划: 制定回访计划, 安排专人对服务区域进行定期回访, 了解药品使用效果, 项目实施后期情况, 收集用户对我们产品及服务的建议, 包括回访的对象、回访的时间和频率等。根据不同的情况, 制定不同的回访方案。

(2) 回访流程: 明确回访的流程和步骤, 确保每次回访都能够顺利进行。包括回访的方式、问题的记录 and 解决过程等。

(3) 培训团队: 为回访团队成员提供培训, 包括沟通技巧解决问题的方法等。确保团队成员具备良好的服务意识和专业知识。

(4) 实施回访: 按照回访计划, 进行回访工作。根据回访情况, 制定相应的解决方案并及时

实施。

(5) 反馈和改进:收集和评估用户的反馈,及时改进回访服务。根据用户的反馈和需求,持续更新回访方案和改进服务流程。

四、效果评估:

1. 客户满意度:通过客户满意度调查等方式,评估顾客对回访服务的满意度。及时发现问题和改进方向。

2. 问题解决率:评估回访服务的问题解决率,确保回访服务能够解决用户的问题,提高顾客的满意度和忠诚度。

3. 反馈率:评估回访服务的反馈率,确保用户能够积极参与回访活动,提供宝贵的意见和建议。

4. 服务质量:根据客户反馈和评估结果,评估回访服务的质量和效果,并及时改进服务。

投标人: 河南沐鹤农林科技有限公司(电子签章)

法定代表人 : _____ (电子签章)

日期: 2025 年 4 月 9 日