

#### 四、服务承诺

至采购人：新乡市卫生健康委员会

我公司经评审后被确定为中标人，我公司对于中标药品，除全面响应招标文件及用户需求书的内容及合同条款所有要求外，还将按照以下条款提供优质和完善的售前、售后服务承诺：

1. 专人服务：公司配送中心设立专门人员根据客户订货要求，组织保管、流通加工和信息处理等作业，然后按照客户的订货要求备齐货物，以严格的时限和令人满意的服务水平进行配送。

2. 客户回访：定期或不定期进行客户回访和满意度调查工作，对客户提出的问题及时回复、改进并制定预防措施。

3. 批号跟踪：严格按照GSP要求，在计算机系统实现资格审批、进、销、存及批号跟踪功能。

4. 按照产品服务承诺, 满足合理退换货要求。

5. 对提出的药品质量问题一小时内给予回复, 根据不同情况, 1日内处理完毕。

6. 投标人提供的产品质量完全按照招标人执行。

1、拟提供售后服务的项目：拟提供免费的售后服务、保险服务及专门项目组服务。

2、售后服务响应及到达现场的时间:

(1) 质量保证期内, 投标人有责任提供电话咨询服务。我公司设有24小时免费咨询电话, 咨询电话号码: 15503735017, 竭诚为客户服务, 12小时内提出解决问题的建议和办法。

(2) 在遵守保管、使用规则的条件下, 供方应在有效期内保证产品的质量, 在有效期内对因检定标明是产品质量引起的任何缺陷, 实施更换和其它补偿, 并承担所有费用, 更换产品到达最终用户不得超过1个工作日。

(3) 售后服务网点：原阳县文岩街13号

投标人： 河南康恩达药业有限公司 （电子签章）

法定代表人: (电子签章)

日期: 2025 年 11 月 18 日