

4.6 售后服务方案及承诺

（供应商根据招标文件要求自行编制）

致 长葛市农业技术服务中心 （招标人）

为了表示我公司对 长葛市农业技术服务中心长葛市 2023 年秋粮“一喷多促”防控物资采购项目 的支持，根据招标的特点和要求，结合我公司自身的条件和实力，我方现郑重作出如下服务及优惠承诺：

优惠条件

1. 价格优惠：我们将以优惠的价格提供产品或服务。
2. 优先供应：我们将优先选择产品或服务，以确保及时供应和满足需求。
3. 采购量保证：我们承诺与采购商建立稳定的合作关系，并保证一定数量的采购需求。
4. 付款条件：我们将与供应商商定合理的付款条款，以帮助双方有效管理现金流。
5. 质保期：供货后验收合格之日起 1 年。

服务方案

- 一、售后服务人员必须树立用户满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为客户服务，决不允许顶撞客户或与客户发生口角；
- 二、在服务中积极、热情、耐心地解答客户提出的各种问题，传授维修保养意识，客户问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告售后服务总部协助解决；
- 三、服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和客户建立良好的关系；
- 四、决不允许服务人员向客户索要财物或变相提出无理要求；
- 五、服务人员对产品发生的质量问题，要判断准确，及时处理，不允许出现统一问题重复处理的现象；
- 六、服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“售后服务报告单”，必须让客户填写售后服务满意度调查表。
- 七、重大质量问题，反馈公司有关部门予以解决；24 小时热线电话：18637413567。
- 八、建立售后服务来电函的登记，做好售后服务派遣记录等各项报表。
- 九、可根据业主实际需求提供现场培训、使用指导等一切免费的技术培训。

售中服务承诺

1. 及时沟通：我们将及时回复采购商的咨询和请求，并保持开放和透明的沟通渠道。
2. 市场支持：我们将提供相关市场信息和指导，帮助采购商更好地了解市场需求和趋势，以便进行战略决策和产品改进。
3. 解决问题：我们将共同合作解决可能出现的问题和纠纷，确保双方的利益最大化。
4. 评估反馈：我们将根据一定的时间框架对产品表现进行评估，并提供积极和建设性的反馈，以促进不断改进和发展。

售后服务承诺

我公司在协议供货有效期内郑重承诺：

一、我公司保证对在合同(协议)履行期间的行为(销售、结算、服务等)负责，如发现我公司因自身原因违反采购合同或承诺书的有关规定或承诺，接受贵公司根据采购合同罚则对我公司进行处罚，直至停止我公司或我公司各级供应商采购合同供货项目供应商成员资格，情节严重的，列入贵公司采购不良供应商名单。

二、我公司保证根据采购合同要求承诺，按采购合同要求提供高质量的产品和服务，且不在《采购合同》内容之外，提出任何附加条款。

三、我公司保证采购合同中所供货物是符合国家质量标准、行业标准或制造厂家企业标准确定的产品。

四、我公司保证在合同(协议)有效期内，始终以本次合同样品确定的供货价格作为贵公司购买产品的价格。不以市场价格变化等理由擅自提高价格。

五、我公司保证在合同(协议)期间，免费送货上门。确定合同总协调人，专门负责贵公司采购事宜。

六、我公司保证在供货时按合同文本规定内容接受贵公司的采购订单，妥善保管该订单并按月报送至贵公司采购部门(中心)，并保证按照采购合同的规定，向采购部门(中心)定期与贵公司核对我公司当月在本合同项目下的销售记录统计表；遵守贵公司货款对账、开票结算、货款支付管理流程。

七、我公司同意贵方为实施采购工作的需要及时向贵公司公布(通报)我方采购合同中相关产品的价格、优惠率以及相关的信息。

八、我公司知道我们对贵公司的供货资格只限于提供我公司在本采购合同目下的供货产品。

九、贵方决定延长合同(协议)供货有效期，须通过书面或邮件的形式通知我公司，我公司若在七日内没有提出书面异议，即为接受贵方的要求。

投标人：许昌绿水青山商贸有限公司（盖单位章）

2024 年 3 月 27 日

许昌市公共资源交易平台投标专用
738095B66D94488686F52B16B1D7D4CC