

4.3 服务承诺

(投标人根据招标文件要求自行编制)

一流服务，需要有一流的队伍，一流的队伍有完善的制度。

一、售后服务管理如下：

1、服务管理制度

为规范售后服务工作，满足用户的需求，保证用户在使用我公司提供的产品时，能发挥最大的效益，提高用户对产品的满意度和信任度，提高产品的市场占有率，我公司特成立售后服务部，为客户提供满意的售后服务。

2、售后服务的标准及要求

(1) 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，要竭尽全力为用户服务，绝不允许顶撞用户和与用户发生口角；

(2) 在服务中积极，热情，耐心的解答用户提出的各种问题，传授维修保养常识，用户问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告售后服务总部协助解决；

(3) 服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和用户建立良好的关系；

(4) 接到服务信息，应在最短的时间内答复，需要现场服务的，在客户规定的时间内到达现场，切实实现对客户的承诺；

(5) 绝不允许服务人员向用户索要财务或变相提出无理要求；

(6) 服务人员对产品发生的故障，要判断准确，及时修复，不允许同一问题重复修理的情况；

(7) 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”，并邀请用户填写售后服务满意度调查表；

(8) 重大质量问题，反馈公司有关部门予以解决。

(9) 建立售后服务来电来函的登记，做好售后服务派遣记录。

售后服务承诺书

致：禹州市人民医院

为了让用户充分体验到我公司的优质服务，我公司郑重地向用户提供如下售后服务：

1、严格遵守国家法律法规，认真执行行业各项管理法规及制度，合法经营，按章办事，诚实守信，自觉维护单位的利益。

2、严格执行合同的全部条款和规定，全面履行投标承诺，自觉接受各财政、审计、纪检、质检等部门监督和检查，圆满完成采购方的采购任务。

3、加强工作人员的管理和培训，规范操作程序，为需方提供安全快捷的服务。

4、积极征求使用单位的意见，进一步完善各项措施，提高售后服务质量。

5、对贵单位采购的各种产品，做到优先采购、优质服务。

6、公司设在许昌，拥有一支售后服务专业技术队伍，为用户提供售前、售中的技术咨询，售后的指导安装、调试、维护与现场的技术培训服务；交通便利，及时响应、半小时内抵达招标人各使用方现场，协助解决任何问题。

7、交货时间按照买方通知为准；交货到指定地点；本公司产品都是国家相关行业合格标准的产品，进货产品都是正规渠道，所供产品都是有二个及二个以上的供应商及厂家供货，产品质量按照 IS09001 标准，不合格产品绝不供应；质量保证期内，有质量问的产品“包退、包换”并免费上门服务，技术人员上门服务的食宿交通等一切费用均自行承担。

8、产品在质保期内，出现质量、故障及其他其他内在问题，在接到通知后 5 分钟进行响应、三十分钟到达现场，对其有质量问题产品保证包退包换。

9、7*24 小时专人接听、受理客户投诉电话-17630308257；及时反馈客户，高效、快速做出反应，为客户提供切实可行的解决方案。

10、专人追踪使用和改善结果，定期进行电话回访，制作客户档案资料，产品售到哪里，用户的使用情况和质量信息跟踪到哪里，努力改进工作，提高服务质量，建立良好的客户关系。

11、所有技术人员在服务后，必须填写服务质量反馈记录表由用户签字盖章

后带回，由销售部内勤管理人员存档备案。

12、对用户在使用过程中出现的问题(非产品原因)，帮助用户分析原因，提供解决方案。

总之，质量是我公司的生命，保证质量是我们经营的原则；为顾客提供满意的产品和优质的服务是我们不断的追求。

供应商名称（公章）：河南斯英科技有限公司

投标人法定代表人（或授权代表人）（签字或盖章）：孙英歌

日期：2024 年 1 月 22 日

承诺函

致：禹州市人民医院

1.我李文敬河南斯英科技有限公司法人，已根据谈判文件要求及自身条件制定合理的技术方案包含商品质量管控、配送方案、退换货方案、应急处理方案。

2.我李文敬河南斯英科技有限公司法人，已根据谈判文件要求及自身条件制定合理售后服务承诺。

3.我李文敬河南斯英科技有限公司法人已审核制定的技术方案和售后服务承诺。如公司中标将严格去执行落实。

4.我公司承诺提供产品产品供货渠道合法、正规，均为正品行货并对所投产品的质量保证金符合国家质量检测标准和本谈判文件规定标准的全新正品现货。

5.我公司所提供的产品严格按照购货方所规定的各项技术质量参数；

6.严格把关，不合格产品、没有通过国家相关规范的产品坚决不代理或销售，坚持“服务至上，信誉第一”为原则，全天二十四小时随时为客户服务；

7.我公司应就该项目完整投标（报价含货物采购、包装、运输装卸、检测验收、质保、人工、税费等综合费用）。

8.我公司响应文件中有详细合理的实施（技术）方案。

9.我公司所投产品质保期内发生故障或质量问题，卖方在接到通知后 2 小时进行响应，24 小时到达，48 小时内处理问题，否则需提供备用机直至原产品修好为止；

10.我公司对所售产品保修一年，(人为损坏、易损件不在保修范围内)保修期内一切费用由我公司承担，保修期满后我公司对所售产品实行终生维修保养服务；

11.维修热线电话:0374-2678886/17527156669，24 小时开机在线服务，全天 24 小时提供技术服务。

12.我公司所投产品须符合国家环保要求。

13. 本公司所提供的服务在使用该货物或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、商标权和工业设计权等的起诉。

供应商名称（公章）：河南斯英科技有限公司

投标人法定代表人（或授权代表人）（签字或盖章）：孙英歌

日期：2024 年 1 月 22 日