十三、符合性审查证明材料

13.1服务承诺

本公司所提供的产品均出自原厂生产，都提供售后服务保障，我公司历来以每一个客户满以为第一要素，由此建立了一整套的售后服务体系，有公司的专业人员提供24小时响应的服务：

1.服务工作制度

a. 热情答复定制单位的来电来信问询，妥善解决实际问题，并客户服务档案。  
 b、热情、认真的接待来访客户，并在最短时间内处理相关事宜直至客户满意而归。  
 c、对所有由于尺寸或质量问题而退回公司的产品，详细填写记录单，并且及时汇总归档。  
 2.货物运输方式

a、再商品到达我公司仓库后，我公司会在第一时间与贵单位具体负责人取得联系，确认送货时间与要求。

b、在规定时间内，按双方协议将产品运输到招标方指定地点。

c、货到招标方后确认规格型号及数量与合同上无误后再进行验货。

d、产品送达招标方指定地点在验货，如有缺损、产品本身破坏，均由我公司负责。

e、由于水灾、火灾、地震等自然灾害及厂商供货延迟等不可抗拒因素，导致合同内的产品不能全部或部分按期交货的，我公司会在三天内书面或电话通知贵单位，在得到同意后，明确提出解决方案和交货时间。

3、售后服务内容  
 a、货物到贵单位发放并核实数量完毕后，我方派专业人员到贵制单位了解情况，按“三包”内容进行售后服务，直至贵单位满意。

b、根据定制单位选择的面料，我公司选择相关的辅料与之匹配，给贵定制单位作为参考，以便减少人为因素对服装的影响，延长服装的使用期。’  
 c、在使用期间，我公司将不定期的选派专业人员到定制单位回访，并针对定制单位出现的相应问题，认真做好售后服务工作，对于定制单位有关人员对服装有关细节问题，认真予以答复，直到每一个员工满意称心为止。  
 d、根据客户的行业特点，另行制定合理的售后服务方式

**十三、服务承诺**

一、售前服务特色：

1、邀请客户参加在各大酒店举办的展会及技术交流会，清楚了解客户需求，为客户提供最合适的机型。

2、免费送货上门，不需客户出门，即可看到样品。

二、售后服务特色：

河南龙之禾电子科技有限公司以令每一个顾客满意为第一要求要求，建立一整套的售后服务体系。

三包：

A包退：

1、单个产品表面色差低于3.5级的。

　2、上下装色差低于3级的。

3、产品面料有4.0cm以上明显折痕而无法修改的。

B 包换;：

1、量体尺寸不符无法修理的。

2、针板及送布带对针织物造成破损的。

　3、产品布料有瑕疵的。

4、在运输过程中出现磨损、破损的。

C 包修

1、一年内发生掉扭、拉链损坏的。

2、一般情况下发生夹里脱裂的。

货到贵单位7天內，我公司派专人向贵单位查询有关情况，及时处理并在15天之内完成返修工作。在一年内，我们将不定期到贵单位回访针对所出问题及时解决。

三、售后服务监督体系

总经理办公室设立咨询投诉热线（0374-2660409），便于用户监督公司员工的工作。

投标人名称： 河南龙之禾电子科技有限公司 （盖单位公章）

法定代表人授权代表： （签字或加盖名章）

2018 年 11 月 30

**4.1 服务承诺**

我公司始终坚持“科技领先、优质高效、客户至上、遵信守约”的宗旨，注重产品质量与售后服务，赢得了用户极佳的声誉。针对本项目，我公司作出如下计划和承诺：

**1、7\*24小时服务专线电话**

联系电话：18537132294 联系人：张帅伟

我司设立全国400售后服务电话，主要负责接受和处理全国所有客户的售后服务问题。

**全国400售后服务专线电话**

联系电话：400-996-0069

**服务方案**

① 凡用户反映或投诉的质量问题，我司提供7\*24小时维修响应服务，在接到信息后10分钟内响应，维修人员在1小时内对赶到现场，故障解决时间：到现场后2小时以内。如若遇到无法解决的故障，我公司保证提供同类产品供用户免费更换；

② 产品**保质期为壹年**，凡产品在保质期内出现质量问题，我司免费调换产品；质保期外出现质量问题，我司负责上门维修，不收取人工费和差旅费，只收取更换零件的成本费；

④ 凡用户寄至我司任一维修点的产品，自收到之日起至返还客户之日止，最长维修期不超过5个工作日；

⑤ 所有产品均由我司免费送货上门、安装、调试及操作培训；

⑥ 我司每年4次定期安排售后服务人员对客户进行回访，倾听客户的声音，接收客户的建议。

##### 2、培训计划及方案

我司承诺接到采购单位的通知后，在指定时间内将必要的培训设备运至指定地点，对使用单位进行统一技术指导和培训，确保每个使用单位有3人或以上技术人员能正确使用、维护保养各类设备，并能对其他使用人员提供指导。我司承诺所有涉及培训的费用均由我司承担。

我司负责派遣具有丰富经验和相应能力的工程师进行现场安装调试并派专业技术人员、讲师对采购单位的技术人员进行培训；对需培训的产品，我司在提供设备产品的同时对产品使用人员提供使用操作培训。具体方案如下：

（1）原理讲解

我司会提供培训教材及相关培训设备对使用单位的技术人员进行多种方式的培训：

1. 定点培训：根据使用单位实际情况及要求集中进行常规原理讲解培训；
2. 流动培训：根据使用单位实际情况及要求随时派遣工程师组织常规理论讲解培训；
3. 辅导培训：根据使用单位实际情况派遣工程师跟班、跟车、跟员重点辅导培训。

（2）操作使用

在完成原理讲解培训后，我司工程师将进行设备的操作使用培训；运用理论结合实践的方式使使用单位的技术人员加深理解，更好地掌握设备的操作使用方法。培训方式：定点培训、流动培训、辅导培训。

（3）维护保养

在进行完原理讲解和操作使用的培训后，将由我司工程师进行设备维护保养方面知识的培训；使设备能够得到正确的使用。

（4）培训教案

所有培训相关的培训教案、讲义等均由我司制作，并在现场提供相应的电子文件和纸质文件，供培训使用及使用单位的技术人员后续的学习参考。

##### 3、质量保证措施

我公司要求产品生产厂家自设计、采购、进厂检验、生产过程、最终检验、出厂全过程都受到工作程序的控制，使产品质量始终稳定有序地不断进步。具体表现为：从零部件的质量保证、新产品的质量保证、生产过程的质量保证、严格的成品质量控制及售后服务和市场质量信息反馈等五个方面进行实施：

1.把质量保证活动延伸到了供应商处，在供应商的质量保证体系构筑，质量保证能力建立和确认，产品开发和试制，生产准备，批量生产等各个环节进行品质保证活动，确保供应商提供零部件在交付时就是合格的、高品质的。

2.生产过程的质量管理实行谁制造、谁负责的质量控制方法，使质量控制落实到生产过程的每一道工序中。严格执行“三不”原则：不接受、不制造、不放过任何缺陷，确保每道工序生产的都是合格品。对重点和关键工序进行重点管理和连续监控，使生产过程的制造质量得到有效的控制。

3.严格的成品质量控制，按照国标制定了详细的成品出厂质量保证检验方法，站在顾客的角度来评价质量，不断改进，提高顾客的满意度。

4.售后服务和市场质量信息反馈。严格全面的培训，提供专业的技术支持，建立了与各地办事处、代理商之间的信息反馈系统，由市场部负责质量信息的收集、证实和初步分析。研发中心负责对市场质量信息的调查分析，提出解决方案。对产品质量信息，市场部和研究开发中心定期召开市场质量改进会议，分析有关质量信息。由各责任部门及时进行二次分析和对策推进，必要时配合实地调查。

##### 4、供货速度承诺、信息化支持服务及安装验收方案

**供货速度承诺**

（1）我司设立了政府机关采购订单生产绿色通道，将采购中心的订单设为VIP订单，优先生产采购中心提交的单子；

（2）我司承诺优先发运采购中心订购的产品，并针对本项目设立了7\*24小时物流查询电话，建立物流运输周期表，方便客户查询；

7\*24小时物流查询电话

联系电话：0371-65686868/18037185207 联系人：李运峰

（3）我司建立应急储备机制和生产绿色通道，给予贵单位应急生产、运输的优先保障，我司将应急代购订单进入紧急合同评审来满足应急合同保障，并由我企业总经理签字监督。

**信息化支持服务**

我司承诺将按时维护目录产品等基础数据和各类产品信息。

（1）我司建立了研发/技改新产品申报表，主要内容包括新产品上市时间、市场指导价区间、项目概述、功能要求、性能参数要求等；

（2）我司承诺产品信息变动时第一时间以通知的形式告知采购中心，并针对此项目，我司建立了产品变动信息表。

（3）我司建立了合同评审单，及时传递采购订单执行情况和反馈相关数据信息。

**安装、调试与运行**

1.我司提供合同货物安装所需的材料、技术资料以及组装维修所需工具。

2.我司接到采购单位要求开始安装的通知后1天内派合适的人员到现场进行安装和调试。

3.我司派出的安装人员具备相关的专业知识、技术水平、相应资质和能力，熟悉合同所述货物的规格、技术指标及安装工艺，有足够能力安装、调试合同中的货物并使之达到其要求。

4.我司对采购单位现场进行详细考察，完全了解现场的状况及环境要求，并承诺不因上述原因对采购单位索赔。

5.我司实施及监督所供货物的试运行，并在双方商定的一定期限内对所供货物运行、维护实施监督指导，同时我司承担在质量保证期内所承担的义务。

测试与验收

1.我司在测试与验收前，向采购单位提供按合同的技术规格、技术规范的要求进行的测试与验收方案。

2.在有关部门进行验收时，采购单位应及时配合我司。

3.我司提供的货物如不符合质量要求，致使货物未达到采购单位要求的设计性能，采购单位可拒收货物或解除合同。采购单位拒收货物或者解除合同的，货物毁损、丢失的风险由我司承担。

4.验收费用由我司承担。

5.测试及验收工作由采购单位和/或我司组织，验收合格后，双方签署验收合格证书。

发货运输方式为汽车或火车，运输费用由我司承担，贵方不承担任何费用。

##### 5、优惠服务

质保期期间，同一产品硬件一个月内连续2次出现同一故障，我司保证无偿更换同款产品。质保期外出现质量问题，我司将以损坏器件的成本价收取维修配件费用，保证保修期过后配件价格不上浮，同时对所有货物提供终身技术及维修服务；免费维护期后维修时只收取成本费，不收取服务费。

零配件来源渠道和价格：我司承诺在各售后服务中心的零配件均为原厂配件，质保期内一律免费更换，质保期外需更换的易损零配件以材料成本价给予维修或更换，不再收取维修工时费用。

我司分布于全国的售后服务网点均备有产品所需的备品备件，确保及时为客户服务。

**4.1 服务承诺**

#### 1、响应时间承诺

许昌市东城区招标投标管理办公室

我单位承诺：设立专用服务热线电话 0374-8564499，并保证 24 小时在线， 若招标人提出需求，保证能够在 10 分钟内作出响应。

特此承诺。

投标人名称： 许昌美和商贸有限公司 （盖单位公章）

2018 年 11 月 30 日

**2、解决问题时间承诺**

许昌市东城区招标投标管理办公室

我单位承诺：在接到招标人提出需求时，能在半小时内赶赴现场解决问题。特此承诺。

投标人名称： 许昌美和商贸有限公司 （盖单位公章）

2018 年 11 月 30 日

**3、服务方案承诺**

（含对货物使用或操作人员培训计划的承诺）

许昌市东城区招标投标管理办公室

我单位特此承诺以下服务方案内容：

一、在售中

1. 我公司承诺提供的相关商品均是正规厂家产品，符合国家有关技术标准；
2. 我公司的单次供货时间，为接到使用单位订货要求（电话、传真、网络或其他任何形式的订货要求）后，现货 1 小时内，其它 1 天工作时间内；常规产品均有现货供应。
3. 使用单位因商品质量问题向我公司提出换货或退货要求的

（电话、传真或其他任何形式的退货及换货要求），我公司将在 5 分钟内响应并立即作出处理；

1. 我公司所交付货物的品牌、型号、规格、数量等不符合单次采购合同规定的，用户单位有权拒收货物。
2. 我公司提供完善的现场服务，服务的目的是使所供货物安全、正常投运。我公司将派合格的现场服务人员，使所供产品能够完全正常使用。

A、我公司现场服务人员的职责：

1、我公司现场服务人员的任务主要包括货物催交、货物的开箱检验、货物质量问题的处理、参加验收试验。

2、在物品使用前，我公司技术服务人员向使用单位技术交底， 讲解和示范将要进行的使用程序和方法。

3、我公司现场服务人员有权全权处理现场出现的一切质量和商务问题。如现场发生质量问题，我公司现场人员要在使用单位规定的合理时间内处理解决。

4、我公司对其现场服务人员的一切行为负全部责任。

B、使用单位的义务：

使用单位要配合我公司现场服务人员的工作，并在工作协调上提供方便。

C、对货物使用或操作人员培训计划的承诺：

为使协议货物能正常使用，如有需要我公司有责任提供相应的技术培训。

1、对货物使用培训：现场培训，保证使用人员能正确操作及货物储藏保存、保养技术、能进行基本保存养护、处理一般问题。

2、人员培训计划：

培训周期：3 天；

培训内容：使用技能培训；劳保用品的分类；服装保养；国家标准；货物分级；洗涤要求等。

培训成果：培训最后一天为成果展示及问题集中处理。二、在售后

1、质保期上门服务，保修期内出现故障立即响应,即时到达现场解决一般故障。现场不能解决的复杂问题，由我方提供备用物品，一切以不影响用户使用为原则。

2、我公司对所售商品实行终身服务，质保期外继续上门服务， 出现故障问题只收取材料成本费。

投标人名称： 许昌美和商贸有限公司 （盖单位公章）

2018 年 11 月 30 日

**4. 售后服务保障措施**

**（含质量保证措施承诺）**

**一、配送措施：**

1、配送质量标准: 配送制服、劳保服装、劳保用品及其他用品质量的控制主要采取如下措施：

1. 在与客户签订合作协议中，由客户和我们共同拟订《制服、劳保服装、劳保用品及其他用品配送质量标准书》；
2. 我公司接到客户配送定单后，将组织的制服、劳保服装、劳保用品及其他用品由分拣人员按《制服、劳保服装、劳保用品及其他用品配送质量标准书》分拣包装，我公司具体负责配送各单位的配送主管检验合格；
3. 我们配送的制服、劳保服装、劳保用品及其他用品经由客户的质量监督员验收。

2、车辆配送服务

我公司免费提供人工服务配送及装卸车。

3、配送时间及地点

交货时间：按照需求计划配送，且满足临时性需求。交货地点： 许昌市东城区。

4、运输安排：

我公司具有专车配送各种（制服、劳保服装、劳保用品类及其他用品等）保质保险，不会对物品等造成二次污染。

5、我公司承诺可以在 1 小时内到达用户单位临时配送。

6、卸货交付

1. 车辆到达目的地后，及时与用户协调员取得联系。
2. 入库卸货时，协调员与驾驶员同时监督清点卸货数量；
3. 发生货损、货差，由协调员与收货方共同分清责任，同时提交公司；
4. 卸货完毕后，及时提供三联单（我单位盖章、验收单位签字

**二、质量保证措施承诺**

规范的操作规程。其主要内容是：

⒈ 规范劳保用品的种类、申请、采购、验收、登记流程。对进货及其采购后的运输和储存要求，首先把好的重要环节。否则，即使条件再好，也不能保证最终产品的质量。因此，本项目主要对采购人员、包装物及包装容器、运输工具和运输作业、产品的储存场地、仓库条件等的卫生管理作了相应的规定。

⒉ 设施的卫生

行政部门及我单位经常性进行预防为主的卫生监督，重点对储存内外周围环境、布局、结构、废物处理、卫生设施等进行审查，均符合通用卫生规范的规定。

⒊ 责任人负责制

安环部、供应部、储运部、生产制造部及各使用部门对本制度的实施负责。

⒋ 尺寸核对

我单位成立有专门的检验部门，负责服装类在采购前确保尺码准确，穿着合体、舒适，统一编号， 保证结果的准确。

1. 渠道

为保证货物质量，全部货物必须采用正规渠道进货，由采购部门保证货物为原装正品。

1. 索票

所以货物入库必须提供生产厂家公司资料及货物批次（含合格证）等必要资料，登记入册，以保证追根溯源。

**三、配送时间保证措施**

为了快速送货，公司成立了的相关部门，实行部门负责制，专人专事， 明确职责，保证整个配送的及时性与稳定性。

一、作业时间

为了保障送货时间的及时性，员工上班时间从早上 6：00 开始，早上早下。通过作业时间前提，保证配送时间在顾客要求范围内有一定的弹性。

二、快速响应

下达要货订单后，订单经过汇总、分析后交到项目负责人，由项目负责人负责统筹安排。

三、送货

根据顾客需求，进行线路调整。时间紧、距离远的客户优先发车进行配送。做到优化线路优先配送，保证客户的时间需求。

四、售后处理

当产品配送出去后，发生顾客纠纷，在第一时间内快速处理。质量问题无条件退货，然后以最快的时间给客户进行调货。其它问题， 在第一时间内与客户进行沟通，解决客户问题。

投标人名称： 许昌美和商贸有限公司 （盖单位公章）

2018 年 11 月 30 日

**四、符合性审查证明材料**

## 4.1售后服务承诺

 本公司郑重承诺，河南省逸兰泓诚实业有限公司提供的产品均为厂家生产合格商品，而且已经过厂家质量检验及公司内部质量检验。河南省逸兰泓诚实业有限公司将严格按照国家关于产品质量的“三包”政策，对产品使用过程中出现的软、硬件故障提供及时售后服务。

售后服务承诺

1. 保修范围及期限

  凡通过正规渠道从本公司购买商品的客户，均享受本公司提供的标准化，规范化的售后服务。以及国家产品售后服务的相关规定为原则，具体细则如下：   
 退货期：从产品收到之日起7天内为退货期（外观不损坏）。此条款适用本公司提供的全部商品：1、自产品购买之日起算依据购货发票所标注日期或送货单签收日期为准。2、因产品质量问题可以无条件退货（一周内，应确保包装及产品完好）。3、如顾客需要换货但无同型号、同规格的产品，用户不愿调换其它规格型号产品予以退货。   
 换货期：从商品购买之日起到第1个月末（每月按30天计算）为换货期，（需符合正常质保范围） 在换货期内凡出现产品质量问题并经本公司确认属实，可无条件更换同类型的产品。如无同档次新产品，可提供更高档次新产品更换，用户需补足差价，差价以更换当日市场价格计算。   
 维修期：一年内免费维修。商品在正常质保范围内，我公司按上述规定执行。商品属于非正常质保范围我公司将适当收取维修费和运输费用，如遇损坏程度严重、无配件供应或其他不可控因素导致无法维修的，拓普科技有限公司不再提供维修服务。   
二、非正常质保范围   
A、超过保修、保换有效期的；    
B、无维修凭证（包括购货凭证或条码不符）或维修凭证被涂改的；    
C、维修凭证上的产品型号或编号与商品实物不相符合的；   
D、产品商品条码或条码残缺不全无法辨认的；    
E、因人为原因或其他不可抗力造成损坏的；   
三、保修凭证   
有效购货凭证（购货发票或货物签收单）。    
四、售后服务流程

当产品出现质量问题时，请按照以下的流程进行处理：   
产品出现质量问题时，确定发生的原因，通知我公司售后服务部门；如确定是产品质量问题，请及时通知我公司，我公司确认质量问题后予以维修或更换，非正常质保范围我公司收取适当的维修和服务费用，保修范围内的产品货运费用，双方以现付方式支付各自单程货物运费，超过保修范围的货运及维修费用由送修方支付。

五、法律适用   
任何在履行本条例过程中引起的争议，适用中华人民共和国法律，并由本公司所在地人民法院管辖。

六、其他条款    
如其他有关售后服务条例与本条例冲突，按照本条例执行。如本条例内容与国家法律、法规发生冲突，按国家法律、法规执行。本条款将于每类每批货物的产品保证说明书一同生效，并在于产品提供售后服务冲突时适用产品售后服务条款。本条例修订权、解释权归河南省逸兰泓诚实业有限公司所有。

售后服务人员联系方式

姓名：张宝磊 联系电话：15937413331