4.5.1 针对本项目总体服务承诺

为保证项目的顺利、及时、安全的进行，河南奥佳体育文化发展有限公司加

强本项目的售后服务体系，做到岗位到人，并对所有岗位人进行点对点的培训，

我公司派专业人士负责整个项目的日常管理与资源调配，推进项目的进行，解决

各种紧急事件。

**1**、明确的售后人员及物流人员岗位分工及职责

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 岗位 | 职位 | 人数 | 职责 |
| 项目总负责 | 副 总 | 1 | 负责整个项目商务对接及项目保障 |
| 售后经理 | 经 理 | 1 | 负责公司总的售后，满足客户需求 |
| 订单下单 | 内 勤 | 2 | 负责商务对接及客户订单的下单 |
| 业务联系 | 客 服 | 1 | 24小时服务电话机答复 |
| 现场服务 | 售 后 | 4 | 按客户需求到现场解决客户需求 |
| 仓库保管 | 保管员 | 1 | 专项负责本项目的所有货品总调度 |
| 理货员 | 配货员 | 2 | 凭开单员开具的单子，配货装箱 |
| 物流人员 | 送货员 | 2 | 负责货品的安全送达 |
| 合计 | / | 14人 | / |

**2**、标准化仓储：

公司在许昌设有300 平米的标准化库房2个，标准化货架25组，利用公司健

全的管理制度，对货物入库、统计、摆放、装箱、出库、配发、运输、交货等进

行全程跟踪与监控，使交货更加及时、安全、准确。

**3**、关于合理快捷交货：

河南奥佳体育文化发展有限公司对于本次第二届全国青年运动会服装项目，做了正确的实施方案及技术方案，保证所有的货物都会在客户要求的时间前完成全部的验收、入库、分区上架，保证时刻代发。

**1**）、按向采购方承诺的时间由内勤人员分批在物流系统内下单，物流配货人员

按要求对产品进行快速智能电子标签扫描配货（艾图爱所有品类产品每件都有电

子唯一条码，在出入库过程完全采用了智能电子扫码出入库，做到了产品全程

**ERP** 跟踪），保证在接单**1** 小时内配货完毕，通知长期协议的专业物流公司派车到库房，**1** 小时内装车完毕，保证货物的**1** 小时内安全送达采购方指定地点，并及时联系许昌售后服务网点及时到现场进行交货分发；

2）、运输时，特定物流公司利用喷药熏蒸过的箱式货车进行运输物流运输；

3）、以上措施有力保证了所有货品的防潮防蛀。

**4**、关于调换：

1)、 公司门店设置专项项目的售后服务人员1 人，提供24 小时电话售后服

务；并承诺在与采购人签订采购合同后24 小时内将采购人所需货物送达至采购

人指定地点。

2）、设置该项目专项库房，保证可调配数量的保有率，不低于采购数量20%

的临时储备，保证在接到采购方电话后10 分钟内完成回复，并保证可在1 个小

时内解决采购方对临时性、小数量服装的需求交货。

3）、如采购方人员临时出现变化，原有服装号型变化，可在我方售后服务机构及时的进行号型调整；保证在收到采购人通知后10 分钟内给与答复，并在1个小时内派售后（技术人员）带着充足的备品到现场完成调换，保证了调换的及时性。并承诺售后服务中心每天24 小时可接待服务，如服装不合适，也可随时来售后服务网点进行调换。

**许昌售后服务网点联系方式：**

**河南奥佳体育文化发展有限公司**

**地 址：河南省许昌市东城区紫云路顶秀清溪D 幢1-2 层南起11、12 间**

**联系人： 彭志刚 电 话：0374-3129966 18937169588**

**附：营业执照复印件**

**河南奥佳体育文化发展有限公司**

**2019年8月4日**



4.5.2 售后服务方案

我公司自愿参加许昌市体育运动学校“第二届全国青年运动会服装”项目的投标。我公司郑重承诺，如果我公司的投标被评定为中标，我公司对于中标货物，除完全响应招标文件规定的售后服务的所有要求外，并承诺如下：

1、售后质量保证：所供产品符合针对本项目特点的实际采购需求，所供货物满足国家、部颁、行业等相关标准和规定，并满足以下要求。

1）提供的货物应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业

标准或地方标准，均有标准的以高（严格）者为准。没有国家标准、行业标准和

企业标准的，按照通常标准或者符合采购目的的特定标准确定。

2） 所提供的服务没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。

3）未经采购方事先书面同意，我方不得部分转让或全部转让应履行的合同义务。

4）符合国家三包规定。

2、售后服务承诺：

公司设置专项项目的售后服务人员至少15人，提供24小时电话售后服务；

如果出现严重质量问题买方要求紧急处理，河南奥佳体育文化发展有限公司技术

人员保证在收到买方通知后10分钟内响应，1小时内到达现场负责售后服务的建

立及后期跟踪落实。并提供以下售后服务承诺：

1）交付（服务、施工）地点：许昌市体育运动学校

2）交付（服务、完工）时间：自合同生效之日起3天

3）调换：我方承诺在24小时内无偿提供不合格品、因产品质量造成的不合体服

装的调换工作。如收货方收到的物品有质量问题，有权立即退回该物品，所有退

回物品的运输费用由我方负责承担。

a) 由于我方制作或使用材料不当而导致服装穿着不合体或对于其他产品质量、

数量、包装等方面提出质疑的，我方在10分钟内响应，并在1小时内派人员到现场解决。对于提出调换的，在半个小时内以传真方式答复，并在2个工作日内完

成调换。若在2日内货物问题不能排除的，我方无条件予以退换。

b)产品运输过程中，出现的磨损、破损等破坏性问题，由我方承担、负责免费更

换，并在2个工作日内完成调换。

4）质保期：符合国家三包标准，我方质保期为1年，在质保期内我方无偿提供维护服务，不收取任何额外费用；

如因甲方使用不当，或人为因素损坏，我方承诺给与维修服务，费用按最低维修

成本费用收取。

5）调换期过后，我方会进行回访，争取采购方的最大满意。对于后期零星补做

或再次调换的，保证不会以加急、零做为由，另行收取其他费用，也不会以各种

借口拒绝加工，会在7 个工作日之内响应零星补做需求。

**河南奥佳体育文化发展有限公司**

**2019 年8 月4 日**

**4.5.3 应急保障措施**

在售后服务期内， 河南奥佳体育文化发展有限公司将提供以下应急保障(备

品备件的备货)：

1） 无偿更换由于原材料缺陷及制造工艺等问题而发生质量问题的产品；

2） 设置专项项目的售后服务人员1 人，提供24 小时电话售后服务；如果出现

严重质量问题买方要求紧急处理，河南奥佳体育文化发展有限公司技术人员保证

在收到买方通知后10 分钟内给与答 复并在1 个小时之内到场。

3） 提前做好小部分的备品备货， 防止号型不适合的及时调换；

4） 100%做到全部整套装备的 20%以内的尺码调换；

5） 对于配送、 破损、 丢失装备的应急处理在接到通知后1 小时内解决。

承诺：在合同规定的时间之内，让每一位穿着者都穿上合体的服装装备。

**许昌售后服务网点联系方式：**

**河南奥佳体育文化发展有限公司**

**地 址：河南省许昌市东城区紫云路顶秀清溪D 幢1-2 层南起11、12 间**

**联系人： 彭志刚 电 话： 0374-3129966 18937169588**

**河南奥佳体育文化发展有限公司**

**2019 年8 月4 日**