

4.5 服务承诺

(投标人根据招标文件要求自行编制)

结合自身条件和潜力为采购人提供服务承诺:

1. 定期跟踪: 我公司会根据档案, 在项目完工后定期联系用户, 询问该相关情况、发生的问题, 提供帮助用户的参考建议, 解答有关问题。

2. 反馈记录: 我公司对用户反馈回来的关于工作问题和相关信息, 详细记录在档案中的反馈记录项内, 并及时做出反应。

3. 主动联系: 我们将主动与用户联系, 了解用户意见, 并提供相应服务。

售后服务体系总则:

1 热线服务

2 现场服务

3 会议保障服务

4 定期回访服务

1、热线服务

我方提供多种多人联系方式, 确保客户在遇到问题时可迅速联系上我方人员, 快速解除问题。

通讯方式包含但不限于服务人员微信, 手机, 办公座机等。

我方有足量成熟的技术人员, 可以通过微信视频, 语音等方式, 快速指导现场人员处理相关问题。如发生复杂问题, 我方技术人员也可迅速抵达现场处理。

2、现场服务

现场服务包含初期现场勘探, 出具布置方案, 现场设备布置, 以及售后现场处理问题。

有问题可与我方沟通，派遣技术人员到现场勘探现场，并快速的出具现场布置方案。为设备布置早做准备。

3、会议保障服务

会议保障，我方可根据需求，派遣技术人员于现场做会议保障。

培训村镇相关人员，能够操作，迁移设备。基础问题快速处理。

4、定期回访服务

我公司人员会定期与客户沟通，了解后续情况，如有需要，无条件提供帮助。

在本次深松整地项目中,我们做出以下承诺:

(一) 作业前与乡、村进行沟通协调，保证整地作业保质保量按时完成。

(二) 安装农机深松监控设备，并主动接受县、乡、村三级监管核查。

选用技术熟练的拖拉机操作手,指定小组负责人,负责人对小组成员统一调度与乡、村等管理人员做好沟通协调，紧密配合。

保证燃油及机械配件的供应，及时解决施工生产中出现的的问题。

安装农机监控设备，农机作业监管信息化服务系统采用卫星定位、无线通讯技术和深松机具状态检测传感技术，实现对农机深松作业过程、面积、深度实施准确检测。支持作业数据统计分析、图形化显示、作业机具管理、作业视频监控等功能。可对作业面积、作业标准进行全程监控。

农机作业监测设备的安装，可以有效地解决机械化深松作业中检测不准确、不及时的问题，能够有效地避免人工检测带来的负面影响，同时大大减少核查工作量，减轻监管压力，降低责任风险。

我们将以一流的技术、一流的质量、一流的管理为本项目提供一流的服务。使得本项目保质保量按时完成。

2、全方位响应

我公司售后服务宗旨“用户至上、保障及时、服务热情、运作有效”，为此在本地建立了一套完善的售后服务体系和严格的管理制度，所涉及的内容有：服务响应、售后服务、技术培训、网络请求电话请求售后服务部等。

1) 服务响应

(1) 响应服务的主要内容：

远地诊断；

了解问题所在；

提出解决方案；

产品使用及特性说明；

技术文件说明；

协助解决提高性能的要求；

提供待解决问题的状况；

提供服务期内的产品维护。

(2) 服务响应方式

技术热线电话； 服务机构联络人： 史慧芳 15936328831

夜间及节假日热线电话；

网络服务支持；

现场支持服务。

3.响应时间：为保证贵单位的产品的良好使用，以保护贵单位的投资，公司承诺凡我公司营销的产品及服务，在产品及服务质保期内由专职维护人员跟踪维护，

凡我公司承接的项目，整个系统完成验收合格后，指派专职维护人员对系统进行质保期内跟踪维护。

针对贵单位申报的一切质量问题，均在 24 小时内给予响应并提供及时有效的保障服务。

2) 质保服务

由我公司提供的产品，按厂商提供的年限进行售后服务。所有产 品质保期内实行三包。

3) 服务范围

(1) 我公司售后服务部指派专业技术人员专职服务于贵单位的维护工作，随时解决供货过程中可能出现 的各种问题。

(2) 我公司固定时间运行检查及回访，做到随时跟踪，防患于未然；

(3) 在质保期满后如贵单位愿意继续签订延长合同的，则按续保合同条款提供相应的工作。

4) 维护服务细则

(1) 认真接听、记录贵单位质量问题电话；认真分析传真及网络服务申报，不清楚之处及时与贵单位联系，落实产品质量问题原因、发生时间、性质、类别、位置、影响程度等。

(2) 及时指派专业人员进行网络诊断并进行远程技术指导协助贵单位解决。

(3) 及时指派人员赴现场，《质保单》应注明原因、性质、类别 、位置等。

(4) 技术人员进入现场需着装整洁、佩带公司标志、进入室内须更换鞋套。

(5) 出发前通知贵单位预计到达时间，到达后立即向贵单位询问情况，进行问题分析、查找、处理。

(6) 我公司与厂商合作建立贵单位的备品库，对质保期内的产品可以进行货物的及时供应。

5) 各部门之间的配合措施

(1) 我公司技术部在工作交接时，负责向公司资料室提交完整的产品资料、手册、清单等；公司资料室建立完整的用户档案。公司售后服务部根据用户档案建立贵单位档案，以便在发生故障能及时查找资料，迅速排除故障。

(2) 我公司售后服务部根据用户档案在质保期内保持与生产厂家的联系，掌握现有质保期内于贵单位使用产品的升级换代及淘汰情况，如遇产品有升级换代及淘汰情况将及时通知贵单位。

(3) 我公司物资供应部根据批准的备品采购单及时提供给售后服务部。

(4) 我公司技术支持组在接到售后服务部需要技术支持的请求时，积极、主动、有效地配合售后服务部解决技术难题。

(5) 我公司各部门间应团结协作，维护公司的形象，保证贵单位的利益，杜绝一切推诿和延误为贵单位服务的行为。

6) 用户监督措施

为保证贵单位的利益，杜绝一切推诿和延误为贵单位质保服务的行为，我公司请贵单位对维护工作的全过程进行监督，贵单位可通过网络、传真书面或填写《用户投诉及处理记录》

7) 备品备件供应

为保证对进行有效的维护服务，我公司任何时候都储备一定数量的备品和备件。

8) 免费的技术培训

对贵单位的培训至关重要，它是整个系统实施过程中不可或缺的一环。我们公司结合产学研各方面的优势，在推出产品的同时，制定具体、全面的人员培训计划。

售后服务承诺

一、售前服务

1) 在本项目中，可以根据贵单位的具体要求，由我公司提供免费技术咨询等服务，以使贵单位了解公司产品的质量、特性和其他性能。

2) 我们在售后方面有专业的售后服务人员，可根据需要参与培训，现场指导，始终把“24 小时服务”“超前服务”“全过程服务”“终身服务”作为我们的服务宗旨。坚持以质量求生存，以效益求发展，以服务求信誉，对提供的产品全面负责，保证保质保量完成各项任务。

二、售中服务

1) 在交货前，我公司及制造商对货物的质量、规格、性能、数量和重量等进行详细而全面的检验，并出具一份证明货物符合合同规定的检验证书。

2) 我公司提供货物运至贵单位规定的最终目的地，并采取防止货物在转运中损坏的包装，这类包装采取防潮、防晒、防震动及防止其它损坏的必要保护措施，从而保护货物能够经受多次搬运、装卸及长途运输。我公司承担由于其包装或其防护措施不妥而引起的货物损坏和丢失的任何损失的责任或费用。

3) 我公司在服务开始，我们都做了精心的安排，从货物的运输装卸到指定地点，做到轻拿轻放，保证货物不受到损伤，做好堆放整齐，整洁，数量精准。

4) 我公司负责办理将货物运抵招标文件规定的交货地点的一切运输事项，相关费用应包括在合同总价中，不产生其他任何费用。

三、售后服务

1) 我公司产品实行行业三包制度,并为贵单位服务做到热情、周到。在办理业务中不得怠慢贵单位每一位人员。

2) 产品在使用过程中若出现质量和外观缺陷的问题, 我公司将及时免费更换补充。

3) 我方实行 365 天服务制, 节假日与平时一样, 接到贵单位通知后, 照常办理业务、装车发货, 为贵单位更换补充产品并承担由此造成的一切损失。

4) 我公司负责安排专人与贵单位对接, 并能在贵单位规定时限内提供各种综合性服务。

5) 我公司本着“公平、公正、及时”的原则, 与有关部门做好协调工作, 及时处理各类异议。

6) 建立定期对贵单位的访问制度, 定期对贵单位进行维护, 通过专业化的服务网络体系, 主动了解系统运行状况和满意程度, 建立客户网络系统档案, 有利于及时发现问题并提出建议。

7) 当贵单位对公司提供产品存在异议时, 接贵单位通知, 我公司按贵单位要求时间到达贵单位指定地点, 与贵单位共同对物品的数量及质量进行核对, 如发现有质量问题, 我公司无条件换货并在贵单位要求时限内送达。

8) 我公司无条件将积极帮助贵单位解决困难。当贵单位在办理业务中遇到困难, 须外部解决的我公司将主动协调; 须内部解决的, 我公司及时解决, 不推诿扯皮。

9) 如因产品质量问题导致贵单位收到经济或者荣誉损失, 我公司将对此负责, 并对此事件的后果做出相应的补偿。

10) 在产品移交后的一段时间内，我公司将留置维护小组，为贵单位尽快地投入使用服务。当产品正常使用后，我公司将定期或不定期对贵单位进行回访，征求贵单位的意见并及时解决存在的问题。

11) 我公司保证：

- (1) 服务响应及时；
- (2) 解决问题有效；
- (3) 服务过程规范；
- (4) 服务内容全面。

12) 其他服务：我公司派专人对所供产品提供售后服务，并与贵单位进行沟通，定期开展技术交流活动，做好巡检的工作，保证产品质量。

13) 我公司建立了《产品质量反馈卡》制度，对所有使用我公司产品的客户档案，均以计算机存储，并有专人经常性地对客户回访和电话联系，从而不断地促进公司产品质量的提高，让贵单位真正得到最优质的服务

3、处理项目突发事件，措施方案完整、先进、合理且可行承诺

我公司承诺具有处理项目突发事件，措施方案（如下）

售后服务计划

- 1) 搜集接收和受理客户对公司农药化肥的咨询与意见。
- 2) 处理各类客户投诉及市场投诉，第一时间反馈。
- 3) 负责客户回访与开展重点客户关怀计划，了解客户需求。
- 4) 保存客户基本资料，并进行整理、分类与更新。
- 5) 向相关部门反馈客户意见及建议。
- 6) 受理办事处的农药化肥退货、换货。

售后服务部门的主要工作说明

1) 搜集客户意见, 好的建议及意见及时反馈给各相关部门。各办事处也积极搜集客户信息反馈, 并及时发回公司, 便于公司做出适于市场的调整。

2) 开展客户关怀. 维系计划企业重点客户群是企业赖以生存及进一步发展的重要组成部分, 通过对重点客户的回访与沟通, 逐步完善客户需求, 提升客户满意度。了解各地区客户对我们农药化肥及服务工作的反馈, 以便适时的发现各区域市场中的问题并及时解决, 提高服务的主动性。

3) 建立售后服务标准, 规范售后服务是对企业信誉和品牌形象的持久维护, 售后服务更要朝向专业化. 统一化和规范化的方向发展, 真正满足各区域消费者的服务需求。公司售后服务部门是公司服务与形象的延伸, 公司建立完善的售后服务制度后, 与各办事处统一执行, 并对其服务进行有效的监督。

4) 及时快速的处理投诉所有投诉信息需及时反馈到公司的售后服务部, 由售后服务部整理. 过滤. 检查. 跟踪事件的进展, 确保每个投诉案件都得到妥善解决, 并认真分析总结造成客户投诉的原因, 从根本上解决问题, 预防同类投诉的再次发生。

5) 开展客户满意度. 忠诚度调查第一, 顾客满意度调查可以提升农药化肥和服务的质量, 同时从顾客的意见和建议当中寻找解决顾客不满的针对性的方案。

二、售后服务程序

1) 售后服务工作人员对客户投诉均应积极应对, 礼貌接待。如因售后服务态度造成客户投诉, 按绩效考核实施细则相关规定实施处罚。

2) 接到投诉后, 第一时间与客户取得联系, 了解投诉问题原因。

3) 确认投诉后, 在公司内严格执行流程, 迅速处理, 尽快解决, 在

第一时间答复客户并解决问题。遇有争议，按合同有关条款由专人负责协调。

八、投诉处理方案

(1) 目的为了改善客户售后服务流程，提高售后服务质量，提高客户满意度，为招标人促销宣传业务有效的客户投诉处理执行方案，针对品质量、退换货、物流等方面的投诉处理，特制定本制度。

客户投诉处理原则

1) 有章可循，依章行事有专门的制度和人员来管理客户投诉问题，另外做好各种预防工作防患于未然。

2) 及时处理对于客户投诉，各部门应积极合作，迅速做出反应，力争在最短的时间里面解决，给客户一个满意的答复。

3) 责任明晰分清造成客户投诉的责任部门和责任人，并且明确处理投诉的各部门、人员的具体责任与权限以及客户投诉得不到及时圆满解决的责任。

4) 严格考核对于给公司造成损失的投诉，对相关责任人进行考核。

接到客户投诉

1) 业务人员接到客户投诉，在需要当面解决的情况下，要在第一时间赶往客户投诉处，

2) 客户投诉方式电话销售部进行投诉致电业务人员进行投诉接货现场向物流人员投诉 3) 客户投诉记录无论客户以何种方式进行投诉，售后服务人员均需填写《客户投诉记录单》。

(4) 分析投诉原因售后人员针对投诉事项，判断客户投诉事项的责任，

1) 若客户投诉事项的责任不在公司方面，需要业务人员耐心、细致地向客户做出解释，并得到客户的认同。

2) 若客户投诉事项的责任确实在于公司，则应根据投诉事项的性质判定处理时间，并及时将投诉解决期限通知客户。

(5) 确定投诉处理部门

1) 内部责任判断客户投诉受理人员根据投诉事项描述和客户提供的相关证明判断造成客户投诉的主要原因和负责部门，主要责任部门包括生产部以及售后部。客户投诉处理人员向相关责任部门送达《客户投诉处理单》副本，相关责任部门根据部门业务流程详细调查造成投诉的原因。

(6) 提出处理方案

1) 投诉处理部门及时上报处理进度。

2) 售后部领导对客户投诉处理方案进行审核后，签字确认实施，并交由业务人员与客户进行沟通。

3) 公司通过热线服务电话、信件或其他方式，接受客户和消费者的服务咨询、意见反馈和投诉等。接待过程要热情礼貌，不许怠慢任何一个客户，公司对每次来电、来信、来访须给予迅速、满意回复，对有价值的意见和建议要综合整理，送交公司参考采用。

4) 按照“顾客第一”的观念，经常开展各种形式的客户意见调查活动，与顾客交流联络，调查结果作为售后服务和生产改进工作的重要依据，不断改进服务措施，提高服务质量。

需求量集中、用量规模大时的应急方案

一、建立应急队伍

为了应对紧急情况，我公司建立一个专门的供货应急队伍。这个队伍由各个关键岗位的人员组成，包括采购人员、供应商管理人员、物流人员等。他们接受

专业的培训，熟悉应急操作流程，并定期进行演练，以确保在应急情况下能够快速、高效地响应。

二、供货备库

为了应对突发情况，需要建立供货备库。备库应存放一定量的关键物资和产品，以应对供应链中发生的紧急情况。备库的数量根据企业的规模和需求进行合理安排，可以根据过往数据 and 市场需求进行预测。备库的物资应定期检查和维护，确保其质量和可用性。

三、加强沟通与协调

供货应急方案的有效实施需要各个环节之间的紧密协作。建立起一个良好的沟通与协调机制，确保供应链中的各个环节能够及时、准确地交流信息。这包括与供应商、物流、销售团队等相关方的沟通。通过实时的信息共享和协同工作，可以快速响应紧急情况，并采取相应的措施。

五、技术支持与数据分析

当供应链发生紧急情况时，我公司保证及时获取相关的数据和信息，以便做出正确的决策。

六、持续改进和监控

供货应急方案应持续改进，以适应不断变化的市场和业务环境。通过定期的供应链演练和风险评估来发现问题并加以解决。此外，还应建立监测指标和绩效评估机制，以确保供应链的稳定运行和持续改进。

配合采购人进行作业实施及其他实质性承诺事项的服务承诺内容

为采购人排忧解难

- 1、指导农民正确使用产品，负责农民技术咨询，了解农民对农药化肥的

需求情况；

2、全权处理现场出现的一切技术和商务问题。我方对服务人员的一切行为负全部责任。接受用户监督由用户对我方服务人员进行考核并填写服务人员考核记录表。经常进行顾客满意度调查，并根据客户反馈意见对产品和服务进行持续改进。

3、人员培训，派出专业技术人员对作业区百姓及采购方开展免费的技术培训工作，培训工作将根据当地百姓的文化水平和当地的种植特点开展多层次，全面、系统的培训。我公司将安排驻点人员值班，手机保持 24 小时开通，同时对各村镇乡实行承包责任制，我方安排专业技术人员实行定点承包责任制，并在相关责任区设立服务牌，将责任人照片、联系方式、责任区、责任区内农药化肥技术参数、性能标注于服务指示牌上，方便种植人员学习、沟通。

维修人员



应急保障人员



后勤保障人员



安全监督人员

