

针对本项目的质量保证、服务承诺

淄博齐兴农林科技有限公司秉承以诚为本，以信为重，竭诚为客户服务的宗旨，为客户提供强有力的技术支持和一流的售后服务。

我公司销售的产品——经国家检测属质量上乘的产品！

您有意见——本公司 24 小时投诉电话与您保持联系！

您的投诉——在一天内将获得明确的回复！

您的工程——获得售后团队的最佳配合！

您的产品——本公司建立质量跟踪服务档案！

（1）基本售后服务承诺

a. 我公司提供的是原装原厂生产的、符合国家和行业质量检测标准、最新生产的产品。

b. 同意品质要求，质保期从验收合格后开始计算 2 年，质保期内出现客户非人为原因质量问题免费更换。

c. 我们保证产品是原包装且包装完好，同意经使用单位现场监督，当场拆封验货。

d. 我们将不断提高自身的综合素质，加强技术服务队伍建设，完善优质服务体系。组建现场售后服务站，设站长一名，技术人员五名，确保响应度。5 名技术人员都经过专业技术培训，且对农药、防治器械设备知识有较充足的了解。

（2）售后服务内容

我公司将提供及时、全面、周到的产品售后服务，服务内容主要体现在以下几个方面：

1) 技术资料的准备

如我公司中标，我公司将提交如下技术资料：

a. 产品质量标准、产品质量报告、产品说明书、品牌产地、保质期限、规格等资料。

b. 产品使用说明书，以便于客户能够全面、详细的了解和掌握产品的特性、使用方法、防治目标等信息。

c. 产品检测报告、检测记录。

2) 现场售后服务

为了确保产品质量和为客户提供高质量的技术服务，我公司还特别聘请了生物农药与园林植保方面的专家，主要有中国农业大学理学院应用化学系吴博士，山东省烟台农业大学园林植保系连教授等。此外，我公司针对此次招标项目，专门为售后服务机构配备了一批有经验、有专业技术知识的售后服务人员。

3) 应急响应时间及保障措施

在产品有效期内，针对在药剂使用过程中如出现对人、畜、蜜蜂、鱼、鸟类造成伤害的，我公司保证在 5 分钟内做出响应，并在 3 小时内给出初步鉴定意见，提出消除伤害急救措施（如本品溅入眼中，应立即用清水冲洗至少 20 分钟；如误服应及时到医院救治）。

具体应急响应程度及保障措施如下：

a. 针对本项目我公司成立项目保障小组，项目负责人陈赞为组长，全面负责本项目一切事宜 24 小时服务电话 XXXXXXXXXX，服务人员手机 24 小时开机，5 分钟内专业人员电话响应，我公司服务人

员手机 24 小时开机，随时接听客户关于产品使用的相关咨询。服务人员解答不了的问题，在 5 分钟内安排专业人员与用户联系进行电话沟通，保证在第一时间内解答客户的疑问。

b. 15 分钟解答

在接到客户以不同方式提交的产品使用过程中所造成伤害的相关问题咨询时，保证在 15 分钟内安排专业人员与用户联系，并给出初步的解答方案。

c. 20 分钟内答复

自接到客户提交的产品使用过程中出现的微小伤害事件起，我公司首先通过电话等方式向客户了解伤害对象、地点、症状和严重程度等信息，根据具体伤害事件信息，于 20 分钟内答复客户，并提供最初的应对措施。

d. 30 分钟内进行响应

针对我公司在第一时间内答复客户但没有消除的伤害事件，以及较严重的伤害事件，我公司除了告知客户就采取的应急措施之外，确保在 30 分钟内对消除伤害做出积极响应，必要时将派出售后服务专员到现场进行处理，以确保人、畜等的安全，确保伤害事件不再扩大。

(3) 额外售后服务

本公司承诺将继续为产品提供技术支持等后续服务，并免费提供与质保期内同样的专业人员的现场服务、热线联系和快捷响应服务。本公司将为客户制定售后跟踪服务机制。施药时，派 1-2 名技术人员

现场指导，及时与客户沟通，全程跟踪产品的使用情况，有效完成客户使用和伤害应对方面的培训，消除客户因对产品缺乏了解而产生的诸多问题，随时掌握产品使用过程中出现的各种情况，一旦出现伤害，立即采取应对措施进行排除，积极为客户提供高技术、高保障的服务解决方案。

本公司将提供服务人员回访制。我公司会派专业人员定期对客户进行回访，认真听取客户提出的意见和建议，了解产品使用情况及满意程度，为客户提供各种情况的应对措施，多方面听取客户意见，为客户排忧解难。

（4）现场培训计划

如我公司中标，因产品使用方法较为简单，我公司将安排 1-2 名响应的技术人员对采购人进行培训，培训内容主要包括：

- a. 掌握产品的特性、使用方法、注意事项等基本知识；
- b. 产品的保管、储存等知识；
- c. 产品使用过程中可能出现的伤害，以及伤害的应急措施和消除方案。

我公司采取的培训方式主要有以下三种，培训时可根据实际同时进行多种培训方式。

- a. 集中授课式培训方式；
- b. 现场示范式培训方式。

对客户的培训工作分以下两个阶段：

- a. 产品完成交付验收后，即刻或用药前对客户进行培训；

b. 产品使用一段时间后，进行针对性问题培训。

培训的具体时间安排，根据客户实际需求而定。

(5) 售后服务方式

针对客户在使用产品过程中遇到的问题以及出现的伤害，我公司将提供以下几种服务方式：

1) 电话咨询服务

如果客户想了解产品特性、使用注意事项、伤害应对措施等内容，可以致电咨询，我公司将派专业人员为客户讲解产品详细信息，并提供消除伤害的相关解决方案。为了快速响应服务，我公司还提供了服务人员的手机号码，24 小时为客户全天候服务，一旦出现伤害事件，我公司将以最快的方式为客户解决问题。

2) 远程服务

通过 E-mail、QQ、微信等在线服务方式，为客户提出的问题给予解答，在线服务能够及时、方便的为客户提供售后服务。

3) 现场服务

派遣专业人员到产品使用现场解决问题的服务方式。我公司在施药时派遣 1-2 名技术人员对施药人员进行现场指导，此外，在接到客户伤害事件通知或服务要求后，保证在 48 小时内到达现场，采取消除伤害的系列措施进行现场处理。对于暂时无法消除的伤害，我公司承诺将调配我公司所有技术力量或邀请资深专家提供具体解决方案，保证在最短的时间内消除伤害。

4) 定期回访服务

在产品有效期内，对使用产品的客户进行定期回访。我公司承诺从合同签订之日起，每月派相关专业人员对客户进行定期的电话回访、现场回访，及时了解客户的需求，解答客户的疑问，发现产品使用过程中存在的问题并解决问题，让客户满意。