

四、符合性审查证明材料

4.1 投标分项报价表

项目编号：长招采公字【2024】027 号
项目名称：长葛市民政局 2025 年春节慰问困难群众物品采购项目（不见面开标）

序号	名称	品牌、规格型号	技术参数	单位	数量	单价	总价	厂家
1	金龙鱼非转基因大豆油	金龙鱼； 5升/提； 一级；	执行标准： GB/T 1535	提	5000	68.5元	342500元	益海（周口）粮油工业有限公司
2	金龙鱼长粒香大米	金龙鱼； 10公斤/袋； 清香稻长粒香米；	执行标准： GB/T 1354	袋	5000	88元	440000元	益海嘉里（哈尔滨）粮油食品工业有限公司
...								
合计		大写：柒拾捌万贰仟伍佰元整 小写：782500.00元						

投标人（公章）：许昌鑫水青山商贸有限公司

投标人法定代表人（或授权代表）签字：张新琪

4.5售后服务承诺

(供应商根据招标文件要求自行编制)

致(采购人): 长葛市民政局

我公司有严格、合理化的管理与优质的服务,在管理上采用公平、公正、透明、民主化的管理模式以及服务质量是我们的生命的服务精神。对项目的实施提供优质、安全、高效的服务及管理,特承诺如下:

- 1、根据采购方需求,按时按量送货上门。
- 2、产品有食品生产许可证编号,提供本批次产品合格证、检验报告;而且在配送时间上除非有不可抗力,完全实现零延误配送,而且在一些特殊情况下,如果不能按时运达,项目负责人会及时通知客户。
- 3、配送服务人员讲究文明用语,服务周到、细致、灵活机动、有始有终、任劳任怨,以客户满意为目标。
- 4、我公司交付的货物质量不符合约定的,及时给予更换或应采购方要求进行退货,全部损失由我公司承担。
- 5、我公司延期交付货物(包括更换等)的应向采购方支付违约金每天500元,给甲方造成的损失由我公司承担;延期十天仍不能交货的,采购方有权解除合同。我公司将准时地把货品送到采购方指定地点,不无故缺货。若无故缺货,并影响采购方正常使用,采购方有权按当日所送货款总额的10%作为罚款。
- 6、根据货物的疵劣和受损程度以及采购方遭受损失的金额,经双方同意降低货物价格。
- 7、遵守客户辖区内和内部的规章制度,如:噪音污染、地面保洁、财务制度等,不干扰客户的内部事务。
- 8、要了解和熟悉客户的情况,如送货时间、收货时间,发现问题第一时间与客户沟通,与公司反应协商落实。
- 9、客户临时加单,因我方原因造成退换货的品种都必须快速反应、第一时间落实,保证在客户指定的时间内送到。
- 10、送货员及主管在客户处必须尽可能多的与客户交流,掌握客户的各种情况以及各种要求和我们不满意的方面。
- 11、协助客户开报订货单,并将各种要求注明在订单上。

12、项目的所有配送员必须无条件在客户处服务到规定时间，在此时间之前不能离开，如违反每人每次罚款 20 元。

13、对客户的所有意见、要求、建议，必须全部彻底与公司部门负责人反应，客户意见较多和反应强烈时必须第一时间通报公司主要负责人，并做出书面的情况反应。

14、对客户反馈的各种信息，本人能够落实由本人立即落实，本人不能落实的通报公司相应的负责人并积极跟进协助公司落实。

15、项目负责人及项目各级管理人员对客户服务员、配送员等反应的情况必须立即做出处理，杜绝拖拉，被客户投诉或造成损失的按公司相关规定从重处理。

16、违反以上售后服务规范依情节轻重罚款 10-100 元，对情节严重造成恶劣影响立即辞退。

17、当出现 2 次及以上延迟交货或货物数量、质量不符合要求时，采购方有权解除合同。食品原材料质量出现安全隐患或发生重大事故，如果是因我公司提供的货物本身不合要求造成的，应负全部赔偿及法律责任并解除供货合同。

(二) 实质性响应承诺如下：

1、产品质量保证：我们承诺在业内采用最高标准和最优质的供应商进行产品采购，确保所有产品的质量符合国家 and 地区相关法规要求。我们将对产品进行严格的质量检验，以确保产品的真实性、合法性和安全性。

2、价格合理合规：我们将确保竞标报价合理公正，符合市场定价和公平竞争的原则。我们将遵守相关法律法规，严禁任何形式的价格垄断、价格操纵或违反公平竞争的行为。

3、供货稳定可靠：我们公司与多家供应商建立了长期稳定的合作关系，能够保证供应链的畅通和产品的及时供货。我们将按时交付产品，确保供应的稳定性和可靠性，以满足贵方的采购需求。

4、售后服务体系：我们公司重视售后服务，建立了完善的客户服务体系。无论是产品质量问题、售后维修还是退换货等问题，我们将积极负责地与贵方进行沟通和解决，以确保贵方满意并维护双方的长期合作关系。

5、可持续发展承诺：我们公司关注企业社会责任和可持续发展，致力于推广环保、低碳、可持续的经营理念。我们将优先选择环保型产品，减少环境污染，提高资源利用效率，并积极参与社会公益事业。

(三) 售后服务方案

244

(7) 接到消费者投诉食品感官异常或可疑变质时，应及时核实该食品，如有异常，应及时撤换，同时告知配送人员做出相应处理，并对同类食品进行检查。

(8) 事实调查清楚，提出解决办法后，耐心转告客人，征求客人对处理办法的意见。

(9) 搞好投诉处理的善后工作，每次的投诉记录及时存档。

(10) 投诉内容分类整理，定期分析，对带倾向性的问题，及时提出改进措施，提高服务质量。

5、服务投诉处理方案

(1) 接到客户对服务的投诉时，接待人员应先尽量安抚客户的情绪，弄清楚客户投诉的目的，答应客户尽快协调解决问题，严禁与客户争吵，用积极的态度、良好的心态，平缓的语气跟客户沟通。

(2) 与客户沟通，第一时间了解判断客户投诉的详细信息，迅速做出处理方案。

(3) 处理客户投诉的注意事项：

1) 受理投诉阶段

①控制自己的情绪，保持冷静，平和。

②先处理客户的情绪，改变客户心态，然后处理投诉内容。

③应将客户的投诉行为看成平常事，进行实事求是地判断，不应添加个人情绪和喜好。

④抱着认真负责的心态，真正关心客户投诉的问题。

2) 接受投诉阶段

①认真倾听，保持冷静，同情理解并安慰客户。

②给予客户足够的重视和关注。

③注意对事件全过程进行仔细询问，语速不宜过快，要做详细的投诉记录。

3) 解释澄清阶段

①不得与客户争辩或一味寻找借口。

②注意解释语言的语调，不得给客户有受轻视，冷漠或不耐烦的感觉。

③换位思考，易地而处，从客户的角度出发，做合理的解释和澄清。

④不得试图推卸责任，不得在客户面前评论公司/同事的不是。

⑤在没有彻底了解清楚客户所投诉的问题时，不得马上将问题转交其他同事或相关部门。

245

1、客户沟通

本公司设立电话专线，专员为本项目工作提供 7*24 小时服务，全天候受理各类咨询、投诉，并上门服务，第一时间解决业务往来中出现的各种问题。

2、客户投诉处理

投诉管理的目标：在配送经营过程中，如出现客户投诉情况，则表明我公司在服务中还有做的不到位的地方，令客户感到不满意。投诉一旦发生，我们将迅速妥善地处理，如处理得当，不但能够在客户心中留下良好的企业形象，还会获得客户的信任。

我公司身为服务性质的企业，在投诉的问题上将正确对待与处理，规范客户投诉处理和管理的工作，提高市场反馈响应速度与解决问题效率，维护公司信誉和品牌形象，促进产品质量改善。

3、投诉处理的原则

(1) 执行首问责任制的原则。第一时间接受客户投诉者，对投诉及时做出反应，尽可能减少中间环节，并在规定的时间进行有效处理，不能及时处理完毕的应按时跟进进展情况，并适时通知客户。

(2) 遵循谁的客户谁负责的原则。与客户投诉内容相关的部门应主动承担和处理投诉，不推诿、不扯皮，以法律法规、合同、质量标准、国家规范为依据，坚持实事求是，公平合理，涉及赔偿问题要根据管理责任承担，必要时由公司进行协调处理。

(3) 实行总结与改进原则。认真研究分析客户投诉内容，积极改进产品、流程以及经营管理等方面存在的问题。

(4) 实行投诉责任与绩效挂钩原则。对客户投诉应认真积极调查处理，将回复客户及时性、处理时限和日常管理等工作与单位、员工的绩效挂钩。

4、商品投诉处理方案

(1) 值班经理是投诉第一受理人。接到客人投诉后，在自己权限范围内的及时处理，超权限的迅速上报分管领导。

(2) 接到客人投诉后，态度要诚恳、耐心、保持冷静。

(3) 站在客人的角度考虑问题，尽量缩短与客人之间在感情上的距离。

(4) 了解客人投诉原因和要求，告诉客人需做调查及大致等候时间。调查认真仔细，不推脱、搪塞客人。

(5) 接触客人时，态度友善，不争吵、辩论。

(6) 若属客人误解引起的投诉，婉转解释，消除误解沟通顾客之间的联系。

245

⑥如果确实是我方原因，必须诚恳道歉，注意管理客户的期望，限时提出解决问题的方法。

4) 跟踪回访阶段

①根据处理时限的要求，注意跟进投诉处理的进程。

②及时将处理结果向投诉的客户通告。

③关心询问客户对处理结果的满意程度。

(八) 退换货承诺

为保障《消费者权益保护法》本公司将无理由退货规定的实施，保护消费者合法权益，根据《消费者权益保护法》等相关法律、行政法规，制定本办法。

为提高服务质量，更好的为客户服务，我公司将充分落实“第一人责任制”充分体现我公司的优质服务水平：

1、任何接到服务差错诉求的公司工作人员，即为该差错处理的第一人责任人，全权负责该差错的直接处理；

2、处置处理程序：

(1) 问题接报(第一人落实)；

(2) 接报人可以直接处理的，立即予以处理；不能直接处理的，向公司内控部门及负责的区域总监汇报；

(3) 内控及区域总监商量处置方案，同时落实问题处置、解决人员；如该处置权限超出责权范围，立即向分管领导沟通、汇报；

(4) 处置意见反馈部队相关负责人员，取得同意后，立即安排人员办理；

(5) 处置结果建档，内部追究责任人事故责任，汇报分管领导。

3、响应及处理时间：

接报人接到问题，必须立即予以响应，任何人不得推诿；汇报及处置方案的作出，不得超过 15 分钟；处置时体现效率，在 45 分钟内予以解决，特殊情况不得超过 1.5 小时，并于当日 10:00 前配送至单位，以不影响正常使用为最低解决目标。

更换的商品质量经过验收员的二次检验，负责人第一时间调整票据的数据，保证不乱账不错账。

4、处理方法：

(1) 卫生安全质量差错惩处：食品卫生安全质量，直接关系到人员身体健康，必须切实抓紧抓好。为确保我司配送物资的质量，我们承诺：

247

- 1) 加强事前管理, 努力杜绝不合格食品流入。
- 2) 在任何时间因为质量问题, 导致客户不满意, 本公司将无条件进行退换货。
- 3) 配送期内, 如确应我司所供货物质量问题造成食物中毒等其它严重后果的, 我司愿承担一切经济责任和法律责任。

(2) 食品数量差错处罚: 食品数量, 是配送质量的重要内容之一, 如果数量得不到保证, 配送质量就无从谈起。为了提高配送质量, 我公司在食品数量保证上作出如下承诺:

- 1) 所有标准包装食材, 根据包装上标明的重量, 进行抽检, 确保份斤充足保障客户利益;
- 2) 所有非标准自行分装食材, 严格按照标准, 进行称重分装。每天称重前, 对计量器具进行校准, 确保计量器具准确。称重时, 不得所缺斤少两;
- 3) 贵单位验收称重时, 如发现份斤不足, 按照贵单位要求, 立即进行就近补货。
- 4) 贵单位如有发现我公司在配送中故意短斤缺两情况, 愿意按照缺一罚十的标准, 接受贵单位的惩罚处理。

供应商名称 (并加盖公章): 许昌绿水青山商贸有限公司

日 期: 2025 年 01 月 14 日

