

售后服务承诺

致长葛市动物疫病预防控制中心：

我方作为参与贵长葛市动物疫病预防控制中心 2025 年重大动物疫病试剂及耗材采购项目的供应商，郑重作出如下售后服务承诺，以专业、高效、贴心的服务，全力保障项目顺利开展，助力动物疫病防控工作：

一、响应时效承诺

（一）7×24 小时极速响应

设立专属售后服务热线 15673045790 与在线服务平台（企业微信），全年无休。无论何时，贵中心反馈问题后，30 分钟内必有响应，通过电话、远程协助等方式初步诊断；确需现场服务时，市内 4 小时、跨区域（按最优交通方案）24 小时内抵达现场，保障问题“即发现、速处理”。

（二）分级响应闭环

针对不同问题类型，明确解决时限：

试剂耗材质量类（如检测异常、包装破损）：24 小时内出具排查方案（补发替换品、协助送检等），常规问题 48 小时闭环，复杂质量追溯问题同步进展反馈。

仪器适配故障类（如试剂与 PCR 兼容性~~问题~~），远程可解的 12 小时内解决，需现场的工程师到达后 8 小时内完成调试。

紧急疫病防控类（突发疫情时~~加急供应~~，~~技术支持~~）：2 小时内调配应急储备物资，4 小时内组建专家小组协同处置，物资以最快物流送达，技术支持持续至疫情处置完毕。

二、服务内容承诺

（一）专属团队保障

组建“长葛疫病防控专项服务组”，包含：

技术工程师：具备 3 年 + 动物疫病试剂耗材技术支持经验，精通采购试剂原理、操作及仪器维护。

疫病防控专家：深耕疫病防控 5 年 +，参与过区域 / 省级防控项目，为贵中心提供检测方案优化、疫情应急处置指导。

客服专员：全流程对接需求、跟踪进度、回访满意度，确保服务流畅。

（二）全周期服务覆盖

售前延续：每季度开展“试剂应用前瞻培训”，结合长葛疫病流行趋势讲拓展应用；每年免费提供“采购规划建议”，优化品类、批次，降本控险。

售中保障：配送“双确认”（接收人、储存环境），移交“全生命周期档案”（生产、质检、运输数据）；大型检测任务前，派驻工程师驻场协助试剂准备、仪器调试。

售后无忧：

质量问题全兜底：因我方试剂耗材质量致检测事故，48 小时退换货，承担第三方检测费、样本损耗补偿，同步提交整改报告。

技术支持全维度：

每月“线上技术问诊日”，集中解答操作、方法优化疑问。

每季度上门“试剂 + 设备巡检”，监测储存环境、校准仪器，出巡检报告并指导整改。

行业标准 / 方法更新后（如非洲猪瘟新国标），15 日内组织专项培训，保障技术同步。

三、质保期内外承诺

（一）质保期内

质量问题免费退换、补货，不限次数；仪器与试剂适配调试、故障修复免费（含上门、非人为损坏配件更换）。

每年 2 次“疫病防控技术闭门研讨会”，邀权威专家共探难点、优化方案；优先供应应急储备试剂，物流费全免；开放“行业技术交流通道”，免费参与我方全国性研讨会、研修班。

（二）质保期外

试剂耗材供应价较质保期内下浮 5%，长期有效；批量采购（单次超 50 万元）再享 3% 折扣。

技术服务费（仪器维修、专项培训等）7 折收取，上门仅收交通成本（市内免费）；永久保留服务通道，免费提供质量追溯查询，保障服务延续性。

四、监督与改进承诺

（一）服务公示与备案

制定《售后服务承诺书》，明确核心内容并盖章提交贵中心备案；同步在服务热线、云平台公示，接受监督。

（二）满意度监督

月度回访：客服每月电话 / 线上回访，围绕响应速度、解决效果、技术支持等 10 分制评分，形成《月度满意度报告》报送贵中心及我方管理层。

年度评审：每年组织“售后服务评审会”，邀贵中心领导、骨干、行业专家参与，汇报工作、听建议、定提升计划，确保服务持续超预期。

我方将以专业、高效、负责的态度，兑现上述承诺，全力保障贵中心动物疫病防控工作，若有违约，愿承担相应责任，接受贵中心及相关部门监督处罚。

承诺方（盖章）：美点（河南）生物科技有限公司

日期：2025 年 7 月 30 日

