

## 合同附件

### 家具类

#### 1、供应商承诺具体事项：

产品验收后按规定期限提供免费保修服务（免费质保三年），及时对产品进行维护和保养。

#### 2、售后服务具体事项：

1、保证配送的产品质量。所有产品保证来自长期合作供货商，任何时候不出售假冒、伪劣、不合格产品，各品种均经质检等政府职能部门严格检验，杜绝质量伪劣产品，如发现假冒伪劣产品以一罚五十。若所送货物引起安全事件，属我公司责任的，由我公司承担所有经济和法律法律责任。

2、保证提供产品的质量检验报告，我公司有专人负责提供质量检验报告。保证送货品种齐全、数量准确，所有送货数量以客户验收为准。

3、有配送应急预案。配送时间（包括客户临时加单、补货）由客户指定，保证在规定的时间内送货上门。

4、保证配送的产品干净卫生。对提供的产品进行分类包装。

5、本项目我公司提供跟踪服务，保证客户的任何需要都得到即时的落实。实行实名登记制上岗，上岗人员必须配带本公司的盖章工作牌。本公司保证每日安排上岗工作人员为采购人服务。

6、我公司有关负责人每月定期上门回访跟踪客户，随时了解客户各种建议、意见和要求，并及时做出处理。

7、公司配备本项目专职客户服务代表，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。

8、公司严格执行 7S 管理，注重过程的质量控制，确保产品的卫生符合要求。严格按照 HBCCP 为依据建立产品安全管理体系并贯彻执行。

10、以 ISO9001:2000 标准建立“质量管理保证体系”，确保产品品质。

11、严格按照国家质量标准执行各项操作；

12、100%保证零事故的发生，若因我方工作人员过错导致的安全如火灾等事故，我公司承担全部责任和损失；

13、随时接受服务方的改善意见并实时妥善处理；

14、随时配合贵方相关检查及需协助之事宜。

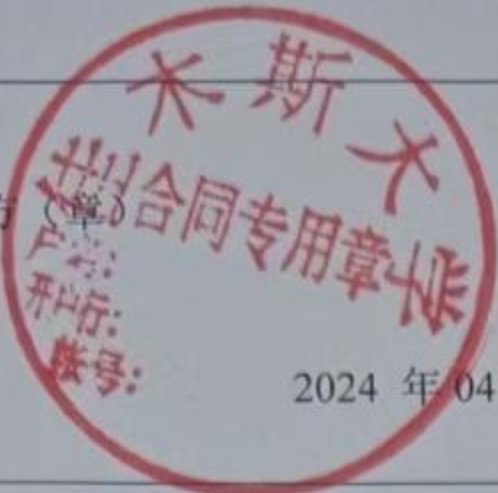

3、保修期责任：

接到电话当日内到达，次日之前完成服务。

4、其他具体事项：

我公司为本次项目配备专门且专业的客服人员与甲方联系，第一时间及时与采购人沟通并落实各项要求。

- 1、加强服务工作的组织和管理，合理运作，提高自身服务水平。
- 2、坚持“服务好每一位客户”的服务宗旨，为客户提供优质服务。
- 4、制订相应岗位责任制度的考核办法和考评方案。
- 5、遵守公司的规章制度，按时汇总和上报有关客服工作的报表。
- 6、负责客户的接待和服务，受理接受客户的意见和投诉，定期回访。
- 7、建立完整客户资料，对客户资料妥善管理，并及时作好客户资料的增、删、改工作，确保与客户实际情况相符。
- 8、适时向客户宣传公司的企业文化业务的发展。
- 9、接受客户的咨询和投诉，解答客户提出的问题，并作好客户投诉和处理结果记录，对不能及时解决的问题，应及时向相关部门反馈，并在规定时限内答复客户。
- 10、核对每天受理和售后的机组是否准确无误，填写售后报表。
- 11、执行各项规章制度和服务标准，分清职责，责任到人。
- 12、认真组织相关人员，作好服务计划，努力完成计划内的任务，做到今天的工作，绝不放到明天完成。
- 13、执行安全规章制度，制定安全措施，严格维护流程，确保安全生产无事故。
- 14、加强售后管理，及时发现和处理售后过程中出现的问题和隐患，严格售后流程，做到万无一失。

<p>甲方 (章)</p>  <p>2024 年 04 月 02 日</p>	<p>乙方 (章)</p>  <p>2024 年 04 月 02 日</p>
---	---

注：售后服务事项填不下时可另加附页