**产品销售服务承诺书**

为了保证中国科学院动物研究所客户（以下简称“客户”）得到满意的优质服务，本公司将竭诚为中国科学院动物研究所（以下简称“动物研究所”）提供售前、售中和售后服务，同时谨作如下承诺：

1、本公司满足《政府采购法》第22条规定的必须具备的如下条件：具有独立承担民事责任的能力；具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；参与采购活动前三年内在经营活动中没有因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚（如果因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限已经届满）。

2、本公司不是动物研究所在职职工参与投资的企业。

3、本公司不是动物研究所参与投资的企业、特定关系人参与投资的企业；或本公司是动物研究所参与投资的企业、特定关系人参与投资的企业，但已经由研究所的当事人履行了事前申报，并经相关管理部门审批。其中特定关系人是指动物研究所职工近亲属（包括在职人员的配偶、父母、兄弟姐妹、子女等），以及其他共同利益关系人（包括在职人员的学生、老师等）。

4、本公司保证诚信经营，不做有违国家法律法规的事情。

5、本公司提供给动物研究所用于资质备案的全部纸质材料真实合法。

6、本公司对在动物研究所销售的产品（包括自产、代理和经销的产品）作完全的质量保证。

7、本公司对动物研究所来电、来函及来人询价，将及时给予答复。客户选用产品时，公司愿为客户提供各种技术咨询、有关技术资料及产品介绍，必要时可向客户免费提供样品。对于本公司暂时没有的产品，在向客户说明原因的同时积极提供相关信息供客户参考。

8、本公司保证在接到产品质量问题报告后的24小时内做出答复。对需要派人处理的，保证立即派人4小时内到现场，免费排除隐患；不需要到现场服务的，为用户提供最佳处理方案。

9、本公司对售出产品实行“三包”，即包修、包换、包退。如果确因本公司产品质量问题导致客户的实验结果异常或失败，客户有权拒绝付款并要求赔偿。公司将赔偿客户因使用该产品而引起的一切直接损失和费用，包括取样费、运输费、装卸费、检验费等。

10、本公司保证将货物按客户要求及时送达客户指定的地点，确保不影响客户的科研活动。动物研究所实行试剂耗材统一验货管理，公司按不同研究组分别填写《动物研究所试剂、耗材验货单》一式三份纸质材料，加盖公司公章，送货人签字。同时，公司将本次所送货物的详细信息填写在《动物研究所试剂耗材购置明细（模板）》中并存储在U盘里。以上材料和明细表电子版由送货人随货一同送达验货处。

11、本公司保证在动物研究所以最优惠价格（提供最大折扣）销售产品。遇到产品换代、成本上升等因素需要提高产品价格时，公司提前向研究所主管部门及客户告知，并做好价格信息公示，公示后进行调整价格。

12、产品售出后，客户提出培训或操作指导要求时，本公司将在最短时间内提供免费的培训和现场操作指导，直到客户能够完全掌握和正常使用或操作。

13、客户购买和使用本公司产品时，如出现对送货、价格和服务等不满意的情况，只要在产品包装完好的情况下均可在购买后的一周内退货，本公司可退清全部货款。不是因产品原因的退货，本公司也可酌情协商，达到用户满意。

14、本公司与动物研究所必须依据中华人民共和国有关法律和法规严格执行合同，如在合同执行过程中产生争议，买卖双方应在相互谅解和友好的基础上协商解决。如经协商仍不能达成协议，则应向买方所在地法院诉讼解决。

15、本公司保证以上承诺内容真实性。如有弄虚作假等有违诚信原则的行为，一经发现，本公司自愿接受动物研究所的处罚——停止双方之间的一切经济活动至少三年。

承诺方法人代表签字：

（单位公章）

年 月 日