

售后服务承诺

我公司售后服务的宗旨是：提供及时、优质、高效的支援服务，确保客户正常使用。为此，公司建立了一支高素质、高水平的售后服务队伍，并拥有严格的管理制度和雄厚的技术实力，用以向客户提供满意的售后服务。公司的售后服务体系将尽力保护客户的投资，最大限度的提高客户投资的经济效益和社会效益。

结合本次项目的实际需求和公司多年来相似项目的成功经验，我们特制定以下详细的售后服务承诺。

从项目的客户需求分析开始，一直到项目完成交付和实际运行，我们具有一套完整规范的技术流程提供不间断的跟踪维护和技术支持。

公司的服务体系向客户提供全方位的服务解决方案和售后技术支持，并听取客户的问题和要求，对客户需要做出及时反应，并挖掘客户新的需求，把公司整体作为一个受客户需求驱动的对象。公司长期为各行业客户提供售后服务，从而积累了宝贵经验，同时通过提高自身业务素质，使服务水平得到了不断的提高。

在公司组建一个专职的项目售后服务中心，负责对本项目提供售后服务，根据客户提出的技术服务需求，对问题进行诊断、记录和分析，提出解决方案，由项目售后服务中心根据故障的难易和严重程度，提供不同方式的售后服务支持。

我司自成立至今，始终秉承“诚信、务实、精益、创新”的企业文化，致力于“品质第一重要”，努力为业主提供优质产品，力求使

达现场。

6. 如我公司中标后，在项目实施地设售后服务网点。

7. 我司保证在交货时提供质量保证书。

8. 严格按照合同规定发货、装车，将货物安全、及时运抵甲方指定目的地。

9. 质保期内由于产品设计、制造、运输等原因造成的损坏，我司无偿予以更换。

三、现场堆放及整洁保证措施

（一）货物的堆放管理措施

1、我公司将按采购方的要求将货物运送到指定地点，采购方采取妥善措施保护货物。货物未交付甲方前，灭失、损毁风险由我司承担。

2、每批原材料上均有包装标记。包装标记都含有以下内容：产品名称、规格型号、数量、重量、制造商名称、制造批号、制造日期。

3、本批投标供货产品外包装均采用木箱或纸箱内衬塑料套，部分户外型产品无外包装。

4、每台（面、件）产品附有出厂检验报、合格证、合格证及说明书。

5、有外包装每件包装物外均有标识。包装标识都含有以下内容：产品名称、规格型号、数量、重量、制造商名称、制造批号（产品代号）、制造日期以及项目名称和收货人。

6、投标物资运达施工现场后，收货人应详细核对应收货物和发

货清单相一致，如发现差异请即时和本公司发货人员联系确认；

7、卸车，应根据货物的特征、卸货的地点选择叉车或吊车，小心轻放。

8、如没有及时使用（发放），需存放仓库里面，不能露天存放。在条件不允许的情况下如放在户外的，应选择地势较高位路堆码，上面应盖塑料布，盖实、盖牢，防止日晒雨淋。

9、小件物品必须存放仓库内并有标识。

10、所堆放货物要求堆放整齐，做好防火、防盗，并留有安全通道，通道宽度应不小于1米。周围不得堆放杂物，并具有灭火器材。

（二）卫生整洁保证措施

1、场地及周围环境要具备有效的防鼠措施，地面平整硬化、排水通畅、通风良好、清洁卫生。

2、定期对堆场进行消毒、除虫、灭鼠活动，并做好记录。

3、定期对堆场进行清扫，不留死角，货物堆放整齐有序，货物与货物之间要留有间隙。

4、建立卫生管理责任制度，配备兼职卫生管理人员。

5、设立卫生检查小组，负责专项检查，每月至少二次现场检查场所卫生状况，发现问题及时整改，进行综合卫生评价。

四、售后服务管理制度

1. 售后服务管理目的

为规范售后服务工作，满足用户的需求，保证用户在使用我单位提供的产品时，能发挥最大的效益，提高用户对产品的满意度和信任

度，提高产品的市场占有率，我单位特成立售服务部，为客户提供满意的售后服务。

2. 售后服务内容

(1) 根据合同及技术协议的要求，对保修期内，因产品的制造，装配及材料等质量问题造成各类故障或损坏，无偿为用户更换；

(2) 对合同中要求在规定时间内，组织人员对用户工作人员进行培训；

(3) 定期组织人员对重点销售区域和重点客户进行走访，了解产品的使用情况，征求用户对产品在设计，装配，工艺等方面的意见。

3 售后服务的标准及要求

(1) 售后服务人员须树立用户满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为用户服务，决不允许顶撞用户和与用户发生口角。

(2) 在服务中积极，热情，耐心的解答用户提出的各种问题，传授使用常识，用户问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告售后服务总部协助解决。

(3) 服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和用户建立良好的关系。

(4) 接到服务信息，应在 1 小时内答复，需要现场服务的，在客户规定的时间内到达现场，切实实现对客户的承诺。

(5) 不允许服务人员向用户索要财务或变相提出无理要求。

(6) 服务人员对产品发生的故障，要判断准确，及时处理，不允许同一问题重复修理的情况。

(7) 服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“售后服务报告单”让用户填写售后服务满意度调查表。

(8) 重大质量问题，反馈公司有关部门予以解决。

(9) 建立售后服务来电来函的登记，做好售后服务派遣记录，以及费用等各项报表。

4 售后服务工作守则：

(1) 技术部主管要以身作则、管理有序带头做好部门的职责。

(2) 对部门人员和新员工做好产品知识培训、技术培训指导。

(3) 售后人员必须经培训合格后方可上岗。

(4) 负责所销售产品的售前宣传和售后服务工作。

(5) 兑现公司对客户承诺的售后服务体制，并建立好服务档案。

(6) 及时把客户和行业的各种信息反馈给公司，及时搜集和发布各种相关信息。

(7) 严格控制售后材料、服务资料保管好。

(8) 一流的服务态度，超值的服务质量，宣传公司文化，树立公司形象，做到诚心、精心、细心。

(9) 服务及时、快捷，最短的售后响应、等待时间，最少的耗时。

(10) 认真听取客户的服务咨询、意见和建议反馈、投诉处理，努力提高服务质量和意识。

五、履约能力承诺

我方已仔细研究了本项目招标文件的全部内容，我公司在完全理

解本项目招标的服务内容和技术要求、商务条款及其他内容后，决定参与该项目的投标活动，并按合同约定履行义务。

现作出如下承诺：

- 1、具有履行合同所必须的设备和专业技术能力；
- 2、参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法违规记录。
- 3、近3年内，我公司未出现因自身原因被取消中标资格或解除合同。
- 4、按照招标文件的要求提交投标文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。
- 5、如果我方被确定为中标人，我公司将按照招标文件相关要求和合同条款认真履行。

本公司对上述承诺的真实性负责。如有虚假，我公司同意按我方合同违约处理，并依法承担相应法律责任。

投标人：齐薪合利（山东）生物质科技有限公司

法定代表人：蒋梓康

日期：2025年11月20日