

投标人针对本项目提供的售后服务承诺

为切实保障本次葡萄糖药剂项目顺利落地，确保招标人污水厂稳定运行、出水达标，我公司高度重视售后服务工作，依托自身专业技术实力，构建了一套全面、高效、专业的售后服务体系，为项目全生命周期提供全方位技术支持与服务保障。

我公司组建了一支经验丰富、专业过硬的专属售后服务团队，售后服务人员15人，其中，包含6名资深专业工程师，5人持有专业售后服务证书。均具备多年污水处理及葡萄糖药剂应用相关经验，熟练掌握各类污水处理工艺、水质调控及葡萄糖药剂投加优化技术；同时，配备专属售后服务商务车及全套移动便携检测设备，可实现现场快速检测、实时数据分析，确保服务响应高效、处置精准。

另外，我公司配备3辆售后服务专用商务车及全套移动便携检测设备，专门用于技术人员外出上门服务，保障技术团队能够快速抵达招标人现场，快速开展现场水质检测、实现实时数据分析，为现场高效开展技术指导、问题排查、现场处置等提供快速服务。

我公司售后服务体系涵盖上门检测、工艺适配、技术指导、问题处置等全流程服务，针对不同污水处理工艺及现场进水水质、出水达标要求，可随时委派专业技术人员赶赴现场，提供上门检测试验、产品选型优化、投加方案调整等定制化服务，精准匹配现场实际需求，全力确保污水出水水质符合国家及地方相关标准，切实解决招标人后顾之忧，彰显我公司“履约不止、服务不停”的责任担当与专业服务能力。

后附以下证明材料

- (1) 售后服务承诺
- (2) 售后服务机构及人员
- (3) 售后服务制度
- (4) 售后服务响应速度
- (5) 优惠服务方案
- (6) 售后服务目的
- (7) 售后服务的内容
- (8) 售后服务形式
- (9) 完善的售后服务方案

(1) 售后服务承诺

售后服务承诺书

①售后服务过程中的紧急应对方案承诺：

遇到冲击水质，污水厂超负荷运转等情况，我公司立即派售后技术人员到场进行技术指导，为招标方提供全天 24 小时技术服务，协助度过紧急情况。

②质保期内的服务承诺：

1) 产品交付后向采购方出具送货单和出厂质量检测报告，在质保期内我公司产品发生任何质量问题，我单位将积极履行售后义务，确认由我公司产品造成的损失，由我公司承担相应赔偿责任。

2) 产品交付使用后，我公司将派专人定期或不定期到采购方进行回访，在使用过程中在接到甲方人员通知后，我公司立即响应协商解决，如有必要，技术人员 1 小时内到位，及时处理。且公司成立回访售后办公室，具体负责回访售后工作。

3) 我公司将制定回访计划，在质保期内从产品移交采购方之日起一年内回访不少于四次，对容易出现产品质量通病的地方要进行重点回访，采购方提出要求时要随时回访和解决。产品交付业主使用时，应向业主提交发货清单和出厂质检报告。

4) 质保期内发生不属于我方原因造成的质量问题，我方将积极协助采购方进行分析；若出现争议的质量问题，我方首先进行处理，然后再会同采购方共同分析原因。

5) 牢固树立为用户服务的思想，并派专业售后服务人员上门跟踪服务、随叫随到，以确保服务质量，使用户满意。

③质保期外的服务承诺：

1) 产品质保期外发生质量问题，保证在接到采购方通知立即组织解决。

2) 产品质保期满后，我公司售后回访服务组每季度电话回访一次，每半年派专人回访一次。

3) 在回访中发现质量问题或接到用户投诉，我公司立即响应，如有必要，确保在 1 小时内派售后服务人员进驻现场进行解决，确保用户满意。

投标人名称（公章）：山东锦泰环净新材料有限公司

日期：2026 年 06 月 09 日