

3.售后服务承诺;

售后服务承诺

为保障本项目生物质颗粒稳定供应及高效使用，切实维护采购人权益，我方郑重作出以下售后服务承诺，全面覆盖供货、现场服务、质保保障、售后响应等全流程，确保服务质量与项目需求高度匹配：

一、交货期承诺

1. 基础交货承诺：接到采购人订单后，接甲方通知之日起每批次 3 日历天供货完成，高峰期（如冬季供暖季）可根据采购人需求，将交货周期缩短，确保不影响正常使用。

2. 紧急供货承诺：针对突发供货需求，开通“应急供货通道”，储备 10000 吨应急库存，接到紧急订单后 8 小时内启动生产，24 小时内完成配送，保障无断供风险。

3. 延误赔付承诺：若因我方生产组织、物流调度等自身原因导致交货延误，每逾期 1 天，自愿按合同约定向采购人支付违约金，我方承担由此造成的全部损失。

二、现场服务承诺（堆放规整+整洁保证）

1. 规范堆放服务：货物抵达采购人指定地点（如高青县青城镇指定仓库、使用现场）后，我方装卸人员将严格按照采购人要求及“安全、规整、便于取用”原则堆放货物：

采用“分层码放、齐线对齐”方式，堆码高度不超高，避免倾倒风险；不同批次、不同规格货物分区堆放，设置清晰标识牌（标注批次号、数量、规格），便于管理。

底层用托盘垫高，远离地面潮气，货物与墙面、门窗预留通风间隙，保障储存质量；堆放完成后，用防雨篷布覆盖严密，边缘固定牢固，防止受潮、防尘。

2. 现场整洁保证措施：

装卸作业前，清理作业区域杂物、灰尘，铺设防护垫（如帆布、塑料膜），防止货物包装破损及地面污染；

装卸过程中，轻拿轻放，避免包装破损导致颗粒散落；若发生少量散落，立即用清扫工具清理干净，装入专用回收袋带走，不遗留任何废弃物；

作业完成后，全面清扫现场，确保地面无颗粒残留、无包装碎屑、无杂物，恢复作业区域整洁原貌，经采购人现场确认后方可离场。

三、服务网点设置承诺

1. 本地化服务网点：为保障服务响应及时性，我方已在高青县青城镇周边 2 公里范围内设立专属服务网点，配备仓储空间 6000 平方米、专业服务人员 12 名、应急运输车辆 3 辆，实现“近距离服务、快速响应”。

2. 网点服务功能：服务网点具备“仓储储备、快速配送、现场维修、技术咨询”四大功能，可承接日常供货、应急补货、现场技术指导、包装更换等服务，无需跨区域调配资源，提升服务效率。

3. 网点人员配置：网点配备 1 名专项项目经理、2 名技术服务人员、3 名物流调度及装卸人员，所有人员均熟悉当地环境及项目需求，可快速对接各项服务。

四、售后服务保证体系承诺

1. 组织保障体系：针对本项目成立“专项售后服务小组”，由公司售后服务部经理担任组长，统筹协调服务资源；配备专属项目经理 1 名（全程对接采购人需求）、技术顾问 2 名（解决使用技术问题）、维修服务人员 3 名（处理现场突发情况），明确分工、责任到人。

2. 制度保障体系：建立《售后服务管理制度》《客户投诉处理流程》《技术服务规范》等一系列制度，涵盖服务对接、问题响应、处理反馈、满意度回访等全流程，确保服务标准化、规范化。

3. 资源保障体系：投入专项服务资金，用于服务网点建设、设备储备、人员培训；储备充足的备品备件（如备用包装、防雨篷布、清扫工具）及应急运输车辆，确保服务过程中资源充足、无后顾之忧。

五、质保服务承诺

1. 质保期承诺：严格遵守采购合同约定，本项目供应的生物质颗粒质保期为自供货之日起至本采暖季结束，质保期内若出现质量问题（如含水率超标、热值不达标、结块、发霉等），经第三方检测机构核实后，我方将无条件予以换货、补货或退货。

2. 质保期内增值服务：质保期内定期开展“质量回访”服务，每月派技术人员上门检查货物储存状态，提供防潮、防火、防破损等储存指导；每季度协助采购人进行库存盘点，核对数量、检查质量，及时处理潜在问题。

3. 质保期外服务：质保期结束后，仍提供终身技术支持及优惠服务，如需补货、更换包装或技术咨询，均按成本价收取费用，且响应

速度不低于质保期内标准。

六、售后服务响应与处置承诺

1. 响应时效承诺：建立“24 小时全天候响应机制”，设立专属服务热线、微信服务号，采购人可通过电话、微信、邮件等多种方式反馈问题，我方承诺：

咨询类问题：1 小时内给予明确答复；

一般质量问题（如少量包装破损、储存疑问）：2 小时内派人员到场处理；

重大质量问题（如大面积结块、热值不达标）：4 小时内抵达现场，24 小时内提出解决方案并落实。

2. 问题处置承诺：

接到问题反馈后，立即登记《售后服务记录表》，明确问题类型、地点、联系人，同步启动处置流程；

现场处置时，技术人员将全面排查问题原因，快速制定解决方案，如更换破损包装、补足短缺数量、退换不合格产品等，确保问题一次性解决；

处置完成后，24 小时内进行电话回访，确认采购人满意度；72 小时内提交《问题处置报告》，说明原因、处置过程及预防措施，避免同类问题再次发生。

七、售后服务人员技术能力承诺

1. 人员资质保障：售后服务团队所有成员均具备 5 年以上生物质能源行业服务经验，持有相关职业技能证书（如物流配送师、生物

质燃料技术服务证书), 熟悉生物质颗粒的生产工艺、质量标准、储存要求及使用场景。

2. 专业培训保障: 定期组织售后服务人员开展专项培训, 内容涵盖本项目产品特性、现场堆放规范、质量问题排查、应急处置流程、采购人需求对接技巧等, 每年培训不少于 3 次, 考核合格后方可上岗, 确保服务专业性。

3. 技术支撑保障: 售后服务团队背后依托公司核心技术团队及与 [高校/科研机构名称] 的产学研合作平台, 遇到复杂技术问题时, 可快速联动技术专家提供远程指导或现场支持, 确保问题得到专业、高效解决。

八、售后服务承诺体系完善性保障

1. 全周期服务覆盖: 构建“售前-售中-售后”全周期服务体系, 售前提供产品咨询、需求对接、储存方案设计; 售中提供规范装卸、堆放、现场整洁服务; 售后提供质保、维修、技术支持、回访优化等服务, 实现服务无死角。

2. 满意度评价机制: 建立“采购人满意度评价体系”, 每批次服务完成后, 通过线上问卷、现场签字等方式收集采购人评价, 评价指标包括交货及时性、堆放规整度、现场整洁度、响应速度、问题处置效果等, 对评价不合格的服务人员进行约谈、培训或调岗, 持续提升服务质量。

3. 持续优化承诺: 定期梳理售后服务过程中的问题及采购人反馈建议, 每季度召开服务优化会议, 调整服务流程、完善服务措施、提

升服务能力；每年对售后服务承诺进行一次复盘升级，确保始终贴合采购人实际需求。

我方将以“诚信履约、优质服务”为核心，严格遵守以上承诺，接受采购人及相关部门的监督考核。若未履行承诺，采购人有权按合同约定追究我方责任，我方自愿承担由此造成的一切损失。