

为规范；将考核结果与服务人员的绩效、评优挂钩，对服务优秀的人员给予表彰奖励，对服务不达标、客户投诉较多的人员，进行培训整改、岗位调整，情节严重的予以追责。

#### 4.客户反馈管理制度

建立多渠道客户反馈机制，通过电话、微信、邮件、问卷调查等方式，收集客户对服务质量、响应时效、服务态度等方面的意见和建议；对客户反馈的信息进行分类整理、登记建档，明确处理责任人、处理时限，及时处理并向客户反馈结果；定期对客户反馈信息进行分析复盘，查找服务短板，优化服务流程，提升服务质量。

#### 5.服务培训管理制度

建立常态化服务培训机制，定期组织服务人员开展专业技能、服务礼仪、应急处理、规章制度等方面的培训，邀请行业专家、优秀服务人员进行授课指导；建立培训考核机制，确保培训效果，不断提升服务人员的专业素养和服务能力，适应服务发展需求。

### 四、服务承诺

我公司若有幸中标，为保证该工作的高质量完成，在正式承接采购方的委托任务后，将立即成立“博山区地质灾害危险性评估项目部”，代表公司对本项目实施全方位管理。派遣具有丰富经验的李成刚高级工程师作为项目负责人，刘淑芹工程师作为项目技术负责人，刘汉勋为现场安全员，孙瑞皎为质量负责，陈康为安全负责，合计配备 20 名优秀的项目技术人员协调开展工作。人员专业广泛，涉及水文地质、工程地质、环境地质、化学、环境工程、环境化学、水文与水资源工程等多个

专业，专业齐全、结构合理、层次分明、规模适宜。所有参与人员均具有3年以上地质灾害危险性评估工作经验，充分满足项目实施要求。

执行本公司 ISO9001 质量管理体系，结合地质灾害危险性评估项目特点，组织编制项目质量计划并按规定报批，主持建立项目质量保证体系，将地质灾害评估质量目标分解到各岗位，全程监督成果报告编制、现场勘查的质量管控过程。为切实履行服务责任，保障客户合法权益，提升客户满意度，郑重作出以下服务承诺，接受客户和社会的监督：

1. 承诺严格遵守各项服务制度和操作规范，秉持“客户至上、诚信为本、专业高效、精益求精”的服务理念，为客户提供优质、规范、贴心的服务，不推诿、不敷衍、不弄虚作假。

2. 承诺严格按照质量保证措施执行，确保服务质量达标，服务成果符合约定要求，若因服务质量问题未达到约定标准，愿意承担相应责任，及时进行整改、返工，直至客户满意，不收取额外费用。

3. 承诺严格遵守响应时效标准，快速响应客户咨询、需求和问题，不拖延、不延误，确保在规定时限内完成服务对接、问题处理和需求落实，及时向客户同步进度，让客户放心。

4. 承诺坚守职业操守，严格保护客户隐私和商业秘密，不泄露客户的个人信息、业务数据等相关资料，若因我方原因导致客户信息泄露，愿意承担相应的法律责任和经济赔偿。

5. 承诺主动接受客户监督，虚心听取客户的意见和建议，对客户反馈的问题及时处理、认真整改，不断优化服务流程、提升服务水平，全力满足客户的合理需求。

6. 承诺不擅自变更服务内容、服务标准和收费标准，若因特殊情况需要调整，提前与客户沟通协商，达成一致后再执行，确保客户的知情权和选择权。

7. 承诺建立长效服务机制，不仅关注服务过程和服务结果，更注重后续跟踪和客户维护，长期为客户提供专业的技术支持和服务保障，助力客户实现长远发展。

我方将严格履行以上承诺，若未达到承诺标准，客户可随时向我方投诉，我方将在规定时限内核实处理，依法依规承担相应责任，全力保障客户权益。

承诺单位（签章）：山东正元环境科技有限公司

法定代表人（非法人组织的负责人）或其授权代表（签章）：

2026年 5月 06日