

四、后续服务保证

（一）验收后质保服务保证

1. 项目验收合格后，提供 6 个月质保服务，质保期内免费处理因我方施工原因造成的场地问题、绿网破损、回填沉降等问题。
2. 质保期内安排专人定期回访，检查场地状况，主动排查问题，及时维护处理。
3. 接到采购人质保需求后，2 小时内响应，24 小时内到场处置，快速解决问题，不推诿、不拖延。

（二）资料与档案服务保证

1. 项目完成后，向采购人移交完整成果资料，包含检测报告、转运记录、磅单、作业影像、验收报告、成果报告等，资料齐全、规范、可归档。

2. 建立项目电子档案与纸质档案，永久留存，采购人可随时查询、复印相关资料。
3. 配合采购人完成项目备案、审计、检查等工作，无条件提供所需资料。



（三）技术咨询服务保证

1. 质保期内及期满后，长期提供免费技术咨询服务，解答采购人关于淤泥处置、场地维护、环保要求等相关问题。
2. 提供国家最新环保政策、技术标准、管理要求等信息，协助采购人做好场地后续管理。
3. 针对采购人后续开发建设需求，提供针对性技术建议与支持。

（四）应急保障服务保证

1. 建立长效应急保障机制，若验收后出现突发环境问题、场地安全隐患等情况，无条件提供应急处置服务。
2. 应急人员、车辆、设备随时待命，确保快速响应、高效处置，降低影响与损失。
3. 协助采购人做好环保检查、隐患整改等工作，提供技术与人力支持。

（五）沟通与回访服务保证

1. 建立定期回访机制，验收后每月回访一次，质保期满后每季度回访一次，主动了解采购人需求，收集意见建议。