

合同编号: SNJSLG2025050

2025 年浙江寰龙环境建设有限公司 污泥脱水药剂采购

采购合同

采 购 人： 浙 江 寰 龙 环 境 建 设 有 限 公 司

中 标 人： 浙 江 一 树 环 保 科 技 股 份 有 限 公 司

二〇二五年六月

采购人：浙江寰龙环境建设有限公司（以下简称甲方）

中标人：浙江一树环保科技股份有限公司（以下简称乙方）

甲、乙双方根据 2025 年浙江寰龙环境建设有限公司污泥脱水药剂采购（项目名称）
JHCG2025-031（项目编号）的招标结果，签署本合同。

一、合同金额

1.合同总金额

大写：人民币陆拾捌万元整（小写：¥680000 元）。

2.综合单价

大写：人民币壹万壹仟捌佰元每吨（小写：¥11800 元/吨）；具体技术指标详见合同附件
1：产品检测报告。

上述金额包括商品价款、运输费、装卸车费、损耗费、售后服务、商品维护、保险、税金、
采购代理服务费等一切费用，如有漏项，视同已包含在其他项目中；结算时，综合单价不作调
整，数量按实结算，不允许乙方擅自改变服务内容、质量标准、期限和追加项目费用。

二、技术资料

1.乙方应按招标文件规定向甲方提供使用货物的有关技术资料。

2.没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计
划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员
提供也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

三、知识产权

乙方应保证所提供的货物或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的知识产权。

四、产权担保

乙方保证所交付的货物的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

五、履约保证金

无需缴纳。

六、分包或转包

1.本合同范围的货物，应由乙方直接提供，不得转让他人提供。

2.除非得到甲方的书面同意，乙方不得部分分包给他人提供。

3.如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权给予终止合同的处罚。

七、履约期限、方式及地点

1.履约期限：一年（2025 年 7 月 4 日—2026 年 7 月 3 日）或采购金额达到预算金额（680000
元），两者满足其一则合同自然终止。

2.履约方式：不折不扣；

3.履约地点：甲方指定地点。

八、供货要求

1.分批次供货（单次运输量 3 吨以内），具体按甲方的通知为准。应在接到供货通知后三

日内按照要求将货物送到指定厂区内并负责卸货。

2.每批次供货到现场均须提供送货单和本次货物出厂检验报告，由甲方签收。

九、款项支付

供货期内，按实际供货数量乘以综合单价结算。每批次货到并验收合格后，凭验收证明和货物增值税专用发票 30 天内支付该批次货款。

十、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十一、质量保证及售后服务

质量保证

1.乙方应按其投标文件提供的检测报告规定的货物性能、技术要求、质量标准提供未经使用的全新产品。

2.药剂有效期：1 年，送到甲方指定地点之日起算。药剂各项技术指标必须符合技术规格所示要求。

3.货物送达指定地点经甲方确认货物数量，乙方负责按要求提供药剂出厂检验报告。货物不得有石灰成分，不得含有会使处理后的污泥成为危险废物的成分。因货物本身的质量问题导致污泥含水率超过 65%或货物技术指标负偏差达到 3%及以上的，乙方负责免费更换，如已给甲方造成损失，乙方须赔偿甲方的损失。

4.甲方有权对药剂进行抽检，一经发现药剂与采购要求不符，乙方须退换货处理。

售后服务

1.乙方应按招标文件及投标文件响应内容向甲方提供服务。

2.快速响应，乙方接到甲方的售后服务要求的电话等信息后，须按投标承诺对甲方提出的要求做出响应并给出解决方案，若未按承诺响应的，甲方可以有权从其他的投标人中得到服务，由此造成的全部损失由乙方承担。

3.药剂使用过程中发生问题时，乙方应在 24 小时内安排技术人员到现场提供服务。

十二、货物包装

1.包装采用牛皮纸袋，内附防潮膜，应密封良好，防止药剂受潮、受污染或泄漏；包装规格要求以甲方通知为准。

2.废弃包装物由乙方负责处理。

十三、货物运输

1.运输过程中要确保车辆或运输工具清洁、干燥，不得有与药剂发生反应的物质残留。

2.应避免阳光直射和雨淋，防止药剂性能发生变化。

3.运输温度一般应控制在-20℃至 50℃之间，避免在过高或过低的温度环境下长时间运输。

4.运输车辆应配备必要的消防器材和泄漏应急处理设备。

5.运输人员应经过专业培训，了解药剂的性质和运输注意事项，遵守相关的运输安全规定。

6.乙方负责药剂运输车辆的日常安全管理以及运输装卸过程中的环境保护，严格执行环保部门和甲方要求,运输车辆在甲方厂区内外发生的任何安全、环境事故均由乙方承担相应法律责

任与经济损失。

十四、验收

1.甲方组织乙方及相关部门，依照国家有关质量标准、本项目合同、采购方案等资料规定对交付的产品进行验收。

2.若验收不合格，乙方应及时调试或更换，直至验收通过，由此产生的费用不另外收取。

3.验收费用相关费用由乙方负责。

4.履约验收结果作为支付货款的依据。

十五、违约责任

1.甲方无故逾期办理合同款项支付手续的,甲方应按逾期付款总额每日 0.5‰向乙方支付违约金,违约金总额不得超过逾期付款总额的 10%。

2.乙方单方面表示不履行合同的,或可以预见乙方不履行合同的,甲方可以单方解除合同,乙方应全额退还甲方已付价款,并支付合同总价款 20%的违约金。

3.乙方逾期交付货物的,乙方应按逾期交付项目总额每日 6‰向甲方支付违约金,由甲方从合同款项中扣除。逾期超过 10 个工作日不能交付的,甲方可单方面解除本合同,乙方应另外向甲方支付合同总值 10%的违约金,如造成甲方损失超过违约金的,超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

4.乙方所交的货物品种、技术参数、质量不符合合同规定及招标文件规定标准的,甲方有权拒收该货物,乙方愿意更换货物但逾期交货的,按乙方逾期交货处理。乙方拒绝更换货物的,甲方可单方面解除合同,乙方应向甲方支付合同总值 10%的违约金,如造成甲方损失超过违约金的,超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

5.乙方所提交的货物,在约定的有效期内违反本合同有关质量保证及售后服务的,甲方可要求乙方按照合同规定的标准退换合格货物,对已造成的损失从合同款项中扣除。若乙方退换后的货物仍不符合合同标准,甲方可单方面解除合同,乙方应全额退还甲方已付价款,并支付总价款 10%的违约金。

6.出现合同中未曾约定的其他违约情形,则双方严格执行《中华人民共和国民法典》的有关违约责任规定。

十六、不可抗力事件处理

1.在合同有效期内,任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同,则合同履行期可延长其延长期与不可抗力影响期相同。

2.不可抗力事件发生后,应立即通知对方,并寄送有关权威机构出具的证明。

3.不可抗力事件延续 120 天以上,双方应通过友好协商,确定是否继续履行合同。

十七、下列文件为本合同不可分割部分

1.公开招标文件(包括澄清、修改);

2.乙方投标文件;

3.中标通知书;

4.乙方在评标过程中做出的有关澄清、说明、承诺或者补正文件;

5. 国企采购委托代理合同；

6. 本合同附件。

十八、补充合同

采购合同履行中，甲方需要追加与合同标的相同的货物或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十，该补充合同应当在原采购合同履行过程中，不得在原采购合同履行结束后，且采购货物、工程和服务的名称、价格、履约方式、验收标准等必须与原采购合同一致。

十九、诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向甲方所在地人民法院起诉。

二十、合同生效及其他

1. 合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。
2. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。
3. 本合同一式五份，其中甲乙双方各二份，代理机构一份，具有同等法律效力。

二十一、合同附件

附件 1：产品检测报告

附件 2：产品上机测试报告

附件 3：售后服务方案

以下无正文

签署页：

甲方（盖章）：浙江寰龙环境建设有限公司

法定代表人
或授权代理人（签字）：

地址：龙游县荣昌东路 35 号

联系方式：

开户银行：

账号：

签订日期：2025 年 7 月 4 日

采购代理机构（盖章）：浙江建航工程咨询有限公司

日期：2025 年 7 月 4 日

乙方（盖章）：浙江一树环保科技股份有限公司

法定代表人
或授权代理人（签字）：

地址：浙江省湖州市南浔区练市镇威莱路 88 号

联系方式：13819257813

开户银行：台州银行股份有限公司湖州练市小微企业专营支行

账号：530321135700015

签订地点：浙江寰龙环境建设有限公司会议室

附件 1：产品检测报告

(7)产品检测报告



检验检测报告

报告编号: HG250422-002

样品名称: 阳离子型聚丙烯酰胺

委托单位: 浙江一树环保科技股份有限公司

受检单位: /

检测类别: 委托检测

中科检测技术服务(嘉兴)有限公司

地址: 嘉兴市南湖区亚太路 778 号 (嘉兴科技城) 4 号楼一、二、四、八层 邮编: 314000
网址: <http://www.jcas-test.org> 邮箱: casjstb@jgk.ac.cn 电话: 0573-82801877

中科检测技术服务（嘉兴）有限公司
检验检测报告

管理编号：CASJXTS/PRO-28-03-2
报告编号：HG250422-002

第1页 共4页

样品名称	阳离子型聚丙烯酰胺	样品编号	A250417-004
样品数量	250g	样品状态	固体
样品来源	送样	检测类别	委托检测
采样日期	/	接样日期	2025.04.17
检测周期	2025.04.17~2025.04.22		
委托单位	浙江一树环保科技有限公司		
委托单位地址	浙江省湖州市南浔区威莱路 88 号		
受检单位	/		
受检单位地址	/		
项目名称	/		
备注	/		



编制： 戚文逸 审核： 吕萌 批准： 彭

2025年 04 月 22日

中科检测技术服务（嘉兴）有限公司
检验检测报告

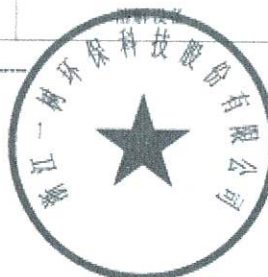
管理编号：CASJXTS/PRO-28-03-2
报告编号：HG250422-002

第2页 共4页

检测项目和方法：

序号	检测项目	检测方法	主要仪器设备名称及编号
1	相对分子量	水处理剂 阳离子型聚丙烯酰胺的技术条件和试验方法 GB/T 5959-2021	石油产品运动粘度测定仪 (CASJXTS-C613-01)
2	固含量		分析天平 (CASJXTS-C403-01)
3	阳离子度		50mL 滴定管 (CASJXTS-E1215-01)
4	pH 值		pH 计 (CASJXTS-C653-01)
5	溶解时间		

——接下一页——



中科检测技术服务（嘉兴）有限公司
检验检测报告

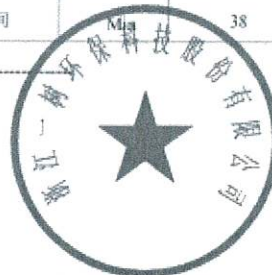
管理编号：CASJXTS/PRO-28-03-2
报告编号：HIG250422-002

第3页 共 4 页

检测结果

样品编号	样品名称	样品性状	检测项目	单位	检测结果
A250417-004	阳离子型聚丙烯酰胺	白色固体	相对分子量	/	1200×10 ⁴
			固含量	%	95.7
			阳离子度	%	40.5
			pH 值	无量纲	5.5
			溶解时间		38

-----报告结束-----



中科检测技术服务（嘉兴）有限公司
检验检测报告

管理编号：CASJXTS/PRO-28-03-2
报告编号：HG250422-002

第4页 共4页

声 明

1. 本报告由中科检测技术服务（嘉兴）有限公司（以下简称本公司）出具。
2. 本报告无本公司检验检测专用章、骑缝章无效。
3. 本报告无编制人、审核人、批准人签字无效。
4. 本报告涂改增删无效。
5. 未经本公司书面许可，不得复制（全文复制除外）本报告。
6. 本报告仅对本次采/送样的检测结果负责。
7. 对本报告若有异议，应于收到报告之日起十五天内向本公司提出，逾期将自动视为承认本报告。
8. 委托方对其送检样品及信息的准确性、真实性和完整性负责，引起的纠纷由委托方承担。
9. 本公司对报告的相关信息保密，未经委托方同意，本公司不得就报告内容向第三方讨论或披露。基于法律、法规、判决、裁定（包括按照传票、法院或政府处理程序）的要求而需披露的除外。
10. 本报告得出的数据或结论是基于特定的时间、特定的方法以及特定的适用标准对测试样品特征、成份、性能或质量进行的描述，采用不同的方法和标准、在不同的环境条件下对样品进行测试有可能得出不同的结论。
11. 由于本公司的原因导致需要对报告内容进行更改的，本公司应当重新为委托方出具报告，并承担更改报告产生的费用，委托方向本公司交还原报告。由于委托方自身的原因导致需要对报告内容进行更改的，委托方应当向本公司提出修改申请。经本公司审核同意予以重新出具报告的，相关费用由委托方承担，委托方向本公司交还原报告。



附件 2：产品上机测试报告



浙江一树环保科技有限公司

(8) 采购人出具的上机测试报告原件扫描件

污泥脱水药剂上机测试报告

供应商	浙江一树环保科技有限公司	调试地点	浙襄建城市污水处理厂污泥脱水车间
产品名称	污泥脱水药剂		
药剂投加量	每板10公斤		
药剂稀释时间	40分钟		
试机方式	测试5板，取最后3板泥饼化验含水率，并获取平均值。		
试机结果	最终污泥含水率：60.67%。		
现场试机人员		试机时间	2025年5月23日



附件 3：售后服务方案



浙江一树环保科技有限公司

(11)售后服务方案

药剂有效期限、后续服务技术指标的保证、措施及承诺

药剂有效期限：我公司产品质量保质期为 12 个月。质保期自验收合格之日起计算，质保期费用计入总价，质保期间，所有服务由我方上门进行，不收取任何费用。

后续服务技术指标的保证：质保期内货物出现问题由我方承担，我公司承诺严格按照招标文件的要求确保合同货物其质量、规格及技术特征。可按采购人要求配合调整药剂，更换货物，退货及赔偿损失，直至满足采购人的水质要求。如因采购人使用不当和保管不善造成的问题，我公司承诺积极配合解决，但费用由采购人承担。

措施：在采购人进行现场调试时，我公司在接到业主通知后 1 小时内做出答复并提供解决方案。若需要派遣技术人员，则应在产品使用发生问题 12 小时内派遣原厂商技术人员到达现场进行免费指导解决问题。

承诺：

- 1) 承诺日常供货时间 4 小时，应急采购货物在 3.5 小时内送达指定地点并卸货。
- 2) 如若我单位中标，免费质保期（如有要求）3 个月。
- 3) 产品到达业主指定地点后，前期的现场使用：投加、调试、总结
- 4) 对业主技术人员进行免费的技术指导或培训。

投标人全称：（盖章）  浙江一树环保科技有限公司

法定代表人或授权代理人：（签字或盖章）

李松发

日期：2025 年 06 月 22 日

补货、退货、换货方案

退换货服务方案

服务方案背景和目标

本公司致力于提供一流的退换货服务，为客户提供便捷、快速、高效的退换货解决方案。我们将以丰富的经验、高质量的服务和合理的价格，赢得客户的信任和满意度。

目标

提供客户满意的补退换货服务

提供迅速的售后支持，保证客户满意度

建立良好的客户关系，促进客户长期合作

服务范围

补货服务

客户在验收时如遇污泥脱水药剂含量检测结果与招标要求有误差，我公司在双方协商下可进行补货要求。

退货服务

客户在购买产品后，如遇到质量问题、规格不符等情况，可申请退货

客户将需要退回的产品退回，我公司在收到产品后安排退货

换货服务

客户购买的产品出现质量问题，我公司在第一时间内提供换货服务

客户将需要换货的产品退回，我公司在收到产品后安排换货

售后支持

客户购买产品后，我公司提供长期的售后支持，包括咨询、技术支持等

客户如遇到使用问题或需要进一步了解产品信息，可随时联系我公司售后服务团队

我公司将提供快速响应和解决问题的服务，确保客户满意度



服务流程

补货流程

客户提出补货申请，我公司收到补货申请后，尽快进行核实，并与客户确认补货事宜，对产品进行检查确认后按补货方案进行补货。

退货流程

客户提出退货申请，并提供检测结果，我公司收到退货申请后，尽快进行核实，并与客户确认退货事宜。

换货流程

客户提出换货申请，并提供换货原因和相关凭证，我公司收到换货申请后，尽快进行审核，并与客户确认换货。

售后支持流程

客户购买产品后，可随时联系我公司售后服务团队

客户向售后服务团队提出问题或咨询需求

我公司售后服务团队尽快响应客户，并提供解决方案或技术支持

如需要上门服务或产品维修，我公司将与客户协商并安排相

服务人员

全程跟踪：我公司将对客户的退换货请求进行全程跟踪，确保服务过程的透明度和可追溯性



供货到指定地点响应时间承诺

供货地点响应承诺

致：浙江寰龙环境建设有限公司

本承诺作为 浙江一树环保科技股份有限公司（投标单位名称）参加 2025 年浙江寰龙环境建设有限公司污泥脱水药剂采购（第二次） 采购（招标编号：JHCG2025-031）投标文件的不可分割的一部分。如我单位有幸成为 2025 年浙江寰龙环境建设有限公司污泥脱水药剂采购（第二次）（招标编号：JHCG2025-031）招投标活动的中标单位，在我方接到采购单位的采购通知后，根据招标文件的要求 3.5 小时内保质保量运送至采购单位的制定地点。

特此承诺！

投标人全称：（盖章）浙江一树环保科技股份有限公司

法定代表人或授权代理人：（签字或盖章）李松发

日期：2025 年 06 月 22 日

供货人员服务方案及承诺

技术服务和售后服务方案

为了保障各使用单位得以稳定可靠地运行，浙江一树环保科技有限公司根据多年系统的经验制定了详细的技术支持与售后服务方案，包括提供免费技术支持，提供产品保正常使用和保退换，负责对用户提供 24 小时的电话支持、24 小时内对用户的要求做出响应、建立完善的备货系统等内容。公司将按照 ISO9001 质量体系标准，竭诚为用户提供快速的服务响应和优质的技术服务。以下内容将对具体的技术支持和售后服务细节加以说明。

1. 组织机构

浙江一树环保科技有限公司营销部设有“技术服务中心”，对产品用户提供技术支持与服务，该中心设在本单位，成立于 2017 年 6 月。用户可以通过多种途径与技术服务中心的技术人员取得联系。技术服务中心的热线电话为 0572-3502361 传真为 0572-3502361，用户也可以通过手机与技术服务中心的技术人员直接联系。

2. 人员素质

浙江一树环保科技有限公司作为技术企业，十分重视技术支持与售后服务，并且拥有若干精通技术且实践经验丰富的技术支持人员，为了确保水处理技术支持与服务工作的顺利进行，有一支强有力的技术支持队伍，该队伍成员均具备如下基本条件：

- (1) 具有独立工作能力，能够独立地分析问题、解决问题
- (2) 十年以上的水处理技术支持与服务工作经验
- (3) 具有良好的表达、理解和沟通能力
- (4) 对待工作认真负责，信守“客户至上”的原则

3. 技术支持与服务

(1) 充足的产品资源

公司有着 2000 立方的仓储，产品储备量十分充裕，可以随时为客户排忧解难，做到产品可以及时调换、更新，确保用户的水处理设施正常运行。

(2) 强大的研发力量和技术储备

作为浙江省资深的净水剂企业，时刻注意该行业最新技术，有针对性的对各类净水剂产品进行研究和开发工作，并具有一整套先进的检测、分析设备，组建相应试验环境，确保公司的技术人员在第一时间内掌握最新技术和产品的使用。另外，公司每年都会投入大量资源，提高技术人员的素质，确保为用户提供高质量的产品和技术支持服务。

(3) 丰富售后服务经验

公司承担过多个后期的技术支持工作，我们的技术支持人员同各级技术人员进行了广泛的交流，积累了大量的技术支持和售后服务经验。

4. 技术支持与服务原则

公司一贯认为客户的成功才是我们的成功，因此，在技术支持与服务中始终坚持“客户至上”的原则。对于每位客户都会详细了解和分析客户的不同需要和环境，为他们提供最实用最完善的方案和售后服务，非常重视客户系统的有效运行，在为客户提供方案的同时，对于技术支持与服务方面也进行了详尽的考虑。在技术支持与售后服务工作中，公司一贯遵循以下准则：

- (1) 确保水处理系统的正常运行
- (2) 充分满足用户的需要
- (3) 充分降低用户的负担

5. 技术支持与服务内容

公司提供的技术支持与服务内容包括电话支持、现场服务、后期技术培训、定期拜访、提供系统应急策略等内容。

(1) .电话支持

公司会对用户提供长期的免费电话支持服务。服务时间为24小时，在周一至周五的上班时间（8：00 - 16：00）可以拨打热线电话。热线电话为 0572-3502361、13819257813 与公司营销人员或技术人员联系。在接到技术支持请求或故障报告后，公司将会在一小时内以电话方式同客户取得联系，了解其所需的服务内容，提供相应解答。对于技术咨询，技术人员会结合实际情况及时为用户提供相应的答复；对于系统运行故障，技术人员首先会了解水处理系统问题的详细情况，指导用户进行系统分析，逐步解决故障，无法立即解决的技术问题将会记入客户报告系统，技术人员将会在 1 小时内响应，对于 1 小时内无法解决的问题，经公司判断需要派出相关的技术人员时将在 2 小时内转入现场服务流程，以保证用最短的时间解决故障。

另外，公司会将相关电话的内容记入技术支持数据库，以便今后为用户提供更加优质的技术支持与服务。

(2) .现场服务

现场技术支持：公司会对用户提供长期的免费现场技术支持服务。对于经工程师了解判断，需工程师现场解决的问题，总部将在 2 小时内及时安排工程师解决，并承诺尽最大的能力解决水处理系统的问题，以最短的时间恢复系统正常运行或者提供应急策略。另外，在水处理试运行的三个月里，公司的技术人员将经常与用户单位的技术人员一起，监视系统的运行状态，同时协助用户

进行日常的系统维护工作，及时地发现问题、解决问题，使水处理系统地进入稳定运行阶段，并且记录所有问题，上报公司总部。在系统的后续运行中，公司的技术人员仍然会定期拜访，及时地了解系统的运行状况和用户的需求，并且提供相应的解决方案。

(3).现场调试:

对于用户提出的调试要求，在使用期内公司将派技术支持工程师在 2 小时内赶赴现场免费提供调试服务。

6. 技术支持与服务流程

在用户需要技术支持服务时，可以以热线电话、传真的形式通知本公司，公司的技术人员将在第一时间与用户联系，了解用户的准确需求，如果是药剂问题，技术人员将会对问题的相关现象进行详细记录，同时为用户提供解决方案，或者告知明确的答复时间，随后组织相应的出技术人员提供现场服务。

7. 技术后援支持

公司将在药剂使用等方面向用户提供免费技术支持，其内容包括：电话支持、系统故障报告和预防、值班和定期拜访、提供系统应急策略、在水处理系统进入稳定运行后，公司仍然会对用户提供完善的长期的技术支持服务。

8. 污泥脱水药剂使用的承诺

浙江一树环保科技有限公司多年服务于各水处理行业，积累了丰富的应用经验，拥有较大的客户群。公司希望同贵单位及相关单位进行多方位的合作。本着真诚合作的原则，以本公司在水处理领域突出的技术实力、良好的声誉和灵活的合作方式为保证，为用户水处理系统的建设作出贡献。

9. 提供各种突发事件的应急策略

水处理过程中由于水源的水质多变性，因此，在水处理运行过程中难免会出现因为各种原因导致的突发事件，为了确保水处理系统能够真正满足客户的需要，我们将会时刻关注本单位产品的使用状况，及时了解用户需求，组织充足的技术力量，对于出现的各类突发事件做出迅速响应，及时提供相应的应急策略。

10. 服务监督管理机制

公司对所提供的技术支持与服务执行严格的监督管理机制，设置了 ISO9001 质量监督小组来保证公司的技术支持与服务工作符合 ISO9001 质量体系标准。如果本公司在工作中存在令用户不满意或不按合同服务标准提供相应服务的情况，用户可以反馈给本公司客户服务经理，服务经理将及时沟通客户以解决相应问题。

售后服务措施及方案

第一节 售后服务内容

一、服务宗旨

“以质量为本，让顾客满意，创优质服务，不断持续改进。”既是我司的质量方针，也是我司的服务宗旨。

为业主提供尽善尽美的服务是我们不断的追求，我们一直本着“求实创新”的企业精神，不断地追求管理的创新和高效，不断地总结和我们在污水处理行业的经验并与相关业主单位和使用单位及时分享，不断完善我们的售后服务；每一次的技术更新和改造，每一次的管理创新和进步，每一步服务质素的提高都源自于客户的要求和市场的反馈。

二、服务承诺

1、服务承诺

保证在服务期内提供 7*24 小时免费上门服务，在接到使用方问题电话后 1 小时内予以响应，4 小时内到达现场，12 小时现场解决问题。接到业主单位送货通知后，24 小时内将符合质量要求的货物送达指定污水处理厂。公司项目小组定期进行客户走访，每周一次。能够第一时间听取反馈，并及时调整。如果涉及到需要改正的地方，将积极改正。积极与使用者沟通，第一时间给予技术支持。

三、服务机构流程、责任与措施

1、服务机构

公司在湖州地区拥有服务机构，并长期在湖州办公，公司承诺在接到使用方问题电话后 1 小时内予以响应，4 小时内到达现场，12 小时现场解决问题。

若需要派遣技术人员，则应在产品使用发生问题 48 小时内派遣原厂商技术人员到达现场进行免费指导解决问题

2、售后服务工作小组

组 长：项目经理沈剑飞



副组长：技术负责人陈小英、许卫芳

组 员：售后人员：许国荣、韩建良、沈玉英

3、售后工作小组职责

- 1) 及时并详尽的听取客户反馈，并积极提出解决方案和建议。
- 2) 确保在客户规定的时间内，将符合质量要求的货物送达到客户指定地点并跟踪完成卸货情况，及时和客户确认。
- 3) 出现突发性事故或紧急事件时，由现场人员决定采取应急行动及应急措施；并在第一时间和项目组长联系反馈情况，项目组长将成立项目组第一时间给予客户响应，并到达实地解决问题。
- 4) 在突发性事故或紧急事件的发生地，要及时准确的确定事故或事件的范围，分析事故或事件的影响。

4、售后工作小组人员职责

1) 组长职责

- (1) 领导项目部的售后工作，督促售后工作的贯彻落实；
- (2) 定时召开售后工作会议，分析解决售后工作中存在的问题，确定售后服务行动的总则及处理方案；

2) 副组长职责

- (1) 协助售后领导小组组长开展售后指挥和工作，在组长外出期间，经指派担任组长职责；
- (2) 总结售后服务的工作经验教训，及时向公司内部及业主单位和使用单位分享售后服务工作情况；
- (3) 落实各项售后工作，参与售后维修工作的决策。

5、售后服务宗旨

我们的服务宗旨是“让客户满意”。

我们将不断地向客户提供帮助和有关技术服务咨询。我们力求使客户满意。涉及重大活动、临时性、突发性、应急性，在整个实施过程中，我公司将派技术人员进行全程技术支持，解决实际情况中所发生的问题，对产品应用提供技术指导。



四、质量回访

公司项目小组长将定期进行客户走访，每周一次。能够第一时间听取用户的反馈，并及时调整。

如果涉及到需要改正的地方，将积极改正。积极与使用者沟通，第一时间给予技术支持。

在回访中，业主单位和使用单位提出的任何问题和意见，我们将虚心听取，认真对待，同时做好回访记录。

第二节 巡查计划

一、目标：

- 1、提高本公司现场服务能力，并积极听取使用单位对公司现场服务的评价；
- 2、提高公司产品的质量的稳定性和可靠性；
- 3、促进项目的专业化进程。

定时或不定时对公司现场卸货驾驶员及现场服务人员经行考核，听取使用单位对现场服务人员和驾驶员的评估，具体实行评分制，能够量化人员的差异化，不断提高服务质量和效率。

听取客户对产品稳定性和可靠性的反馈，并整理具体数据，反馈公司，如果发现异常，及时和使用单位展开讨论，并确认持续改进。

第三节 服务措施

一、技术支持：

- 1、合同生效后，及时向业主单位及使用单位提供全套的详细技术资料，积极配合做好产品使用的准备工作，如需要特殊的技术支持，我公司将派有关技术人员到现场提供技术支持。
- 2、在产品使用期间，我公司将派有关技术人员到现场提供技术支持服务，现场讨论产品的使用及技术点。
- 3、在项目的实施过程中，由项目组长始终贯穿于合同的实施之中进行跟踪服务。项目经理负责对人员的调度安排、协调与业主单位或使用单位配合问题，负责整体项目，并联络公司内部各部门协调配合。把握好

二、服务、质保：

- 1、在项目过程中，公司将完全按照合同及招标文件准备好各项资料及检测报告，积极配合业主单位及使用单位对产品 & 项目资料的需要。
- 2、在质保期内，凡属产品质量问题而造成的损失，或由于公司现场车辆及人员而造成的损失，一切由我公司负责。并完全按照合同要求执行。

三、培训、持续改进：

- 1、公司将按合同要求提供符合质量标准的产品。
- 2、公司将免费培训业主单位和使用单位技术人员，受培人员应具有一定污水处理知识。
- 3、公司将定期举行技术交流及听取客户反馈，若发现问题，积极配合和解决，并在公司内部进行归档整理，吸取事件的经验。对项目整体服务进行持续改进。

四、技术、服务承诺：

公司将履行规定的每一项要求，按质、按期、保质完成交货任务。在此，我公司对产品的质量、配送及时性、现场服务、现场环境整洁等过程承诺将竭尽做到更好，并持续改进，让业主单位及使用单位能够给予满意的评价。

五、保质期后服务

公司本着长久合作的态度，若为公司所送达的产品，公司承诺保质期到达后，所提供的服务将与质保期内保持一致，不发生改变。



售后服务承诺书

本公司（浙江一树环保科技股份有限公司）承诺，若在本次招标活动中中标，公司将竭诚为业主单位进行售后服务，所有售后服务均为免费提供并提供产品在使用过程中所必须的所有工具。承诺能满足招标文件合同中关于售后服务的所有条款：

- 产品到达业主指定地点后，前期的现场使用：投加、调试、总结；
- 提供提供产品在使用过程中所必须的所有工具
- 在合同规定的期限内对所提供产品实行运行监督、维修服务，且该服务并不能免除乙方在质量保证期内所承担的义务；
- 对甲方技术人员的技术指导或培训。
- 除合同另有规定之外，售后服务的费用均已含在合同价款中，不再另行进行支付。
- 业主有权对药剂进行抽检，经发现药剂与采购要求不符，我单位将进行退换货处理。
- 药剂在使用过程中发现问题，我司在 12 小时内安排技术人员到达现场提供免费服务。

投标人全称：（盖章） 浙江一树环保科技股份有限公司

法定代表人或授权代理人：（签字或盖章）

李松发

日期：2025 年 06 月 22 日