

为严格遵守国家相关质量法律法规及 ISO9001 质量管理体系标准，秉持诚信经营、质量为本、客户至上、持续改进的经营理念，切实保障广大客户的合法权益，规范公司产品质量管控与售后服务行为，树立良好的企业质量信用与市场品牌形象，江苏成泰品瓷科技有限公司（以下简称“本公司”）就产品质量、履约保障、售后服务等相关事宜，郑重作出如下公开承诺：

一、产品质量承诺

1、本公司所有出厂产品均严格按照国家行业标准、企业内控质量标准及技术规范组织生产，全程执行标准化生产、检验、管控流程，所有产品出厂前均经过多道工序检验、成品抽检、合规性确认，确保产品质量合格、性能稳定、符合客户订单技术要求。

2、公司建立完善的产品质量追溯体系，每批次产品均留存完整的原材料入库记录、生产过程记录、工序检验记录、成品检测记录及发货台账，实现产品全生命周期可追溯、可核查、可复盘，从源头严控产品质量风险。

3、坚决杜绝不合格产品出厂、流入市场，严格执行不合格品管控、评审、返工、报废流程，对生产过程中出现的质量异常问题及时整改、举一反三，持续优化生产工艺与质量管控标准，稳步提升产品品质。

二、合同履行承诺

1、本公司严格遵守购销合同约定，信守商业承诺，严格按照合同规格、数量、质量标准、交付周期组织生产与交付，保障合同履约率 100%。

2、若遇生产、物流、物料等特殊情況，提前主动与客户沟通对接，协商确定合理交付方案，杜绝无故拖延、擅自变更产品参数与交付标准，全力保障客户生产经营进度不受影响。

三、售后服务响应承诺

1、本公司建立 24 小时售后服务快速响应机制，针对客户提出的产品咨询、质量异议、使用问题、服务诉求，确保 24 小时内完成登记受理、内部流转、对接反馈，及时同步处置进度。

2、接到客户质量反馈后，公司品质部门在 2 个工作日内完成产品溯源、问题核查、原因分析，结合实际情况制定科学、合理的处置方案，快速推进问题闭环处置。

3、建立常态化客户回访机制，产品交付完成、售后问题处置完毕后，100%开展客户回访，主动收集客户意见与改进建议，持续优化产品与服务体验。

四、质量问题处置与补救承诺

1、对于经核实属于本公司产品质量、生产工艺、包装交付等原因造成的质量问题，本公司严格按照售后管理制度，免费提供换货、补发、返工返修、技术指导等服务，承担对应质量责任与相关损失。

2、针对轻微服务疏漏、交付偏差、运输破损等问题，公司主动启动服务补救机制，通过合理补偿、技术支援、加急补货等方式弥补客户损失，全力保障客户合法权益。

3、对存在批量质量隐患、安全缺陷、不符合标准的产品，公司严格执行缺陷产品召回制度，主动启动召回流程，及时通知客户、回收问题产品、彻底整改优化，杜绝质量风险扩散。

五、技术支持与质保服务承诺

1、本公司为所有合作客户提供终身技术咨询服务，针对产品安装、使用、维护、适配等技术问题，随时提供专业技术答疑与指导，助力客户规范使用、提升使用效能。

2、产品在正常安装、规范使用、合规储存的前提下，享受标准质保服务，质保期内出现非人为损坏的质量问题，公司免费提供维修、更换、技术整改等配套服务。

六、投诉闭环与持续改进承诺

1、本公司建立完善的客户投诉闭环管理制度，做到客户诉求件件有登记、事事有落实、条条有整改、全程可追溯，确保所有客户异议、投诉处置满意率100%。

2、公司定期开展客户满意度测评、质量数据复盘、售后体系评审，持续梳理质量短板与服务不足，制定专项改进计划，常态化推进工艺优化、流程升级、服务提质，持续提升客户满意度与合作体验。

七、诚信自律承诺

本公司严格遵守国家产品质量法、消费者权益保护法等相关法律法规，坚守诚信经营底线，不生产、不销售不合格产品，不虚假宣传、不违规履约，自觉接受广大客户、市场及监管部门的监督，全力维护市场秩序与企业信誉。

本承诺书长期有效，对外公开公示，适用于本公司所有产品销售及售后服务活动。本公司将严格遵照以上承诺执行，主动接受全体客户与社会监督。

