

## 附件10:

### 售后服务承诺书

我方承诺按以下内容履行合同，如有违反，愿意接受相应处罚：

采购标的需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范 投标人的印刷质量必须符合中国新闻出版行业标准。无论本谈判文件中是否明确，投标人所报货物首先满足国家相关强制性规定、国家标准、行业标准或地方性标准。谈判文件中相关技术要求如与国家相关强制性规定、国家标准、行业标准或地方性标准不一致的，以后者为准。

b. 采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求

印刷单位应严格按照需方提出的质量要求（材质、尺寸、颜色、数量、排版等）进行印刷。印刷品报价包含图书采集、设计、排版、印制、装订、送货等服务。

（一）按照国家服务类采购的要求，体现公务印刷的质量、服务方案及承诺、设计样式、企业业绩、生产规模等进行综合评审。

（二）印刷供应商应负责印刷品的采集、设计、排版、印刷、装订、送货上门等系列服务，需要提供服务方案及承诺，至少包括以下内容：

a. 提供的服务方案及接到需方印刷通知，2小时内上门取稿或信息交流

b. 接稿、设计、印前检测、打样、送样、印刷、装订、配送、交接、验收等流程及方案 c. 对加急印刷品的处理流程及时间保证

d. 对停电、设备故障等突发事件的应对及处理措施。

e. 不以不正当手段承揽业务，不满足采购人不合理要求。

f. 产品质量符合国家标准，不以次充好。

g. 免费送货上门，货物出现质量问题时给予退换。

（三）印刷服务期限：服务期原则为一年，可根据需方要求顺延。（四）合同中每个项目可以分批印制。

（五）投标人公务印刷纸张必须有正规进货发票。

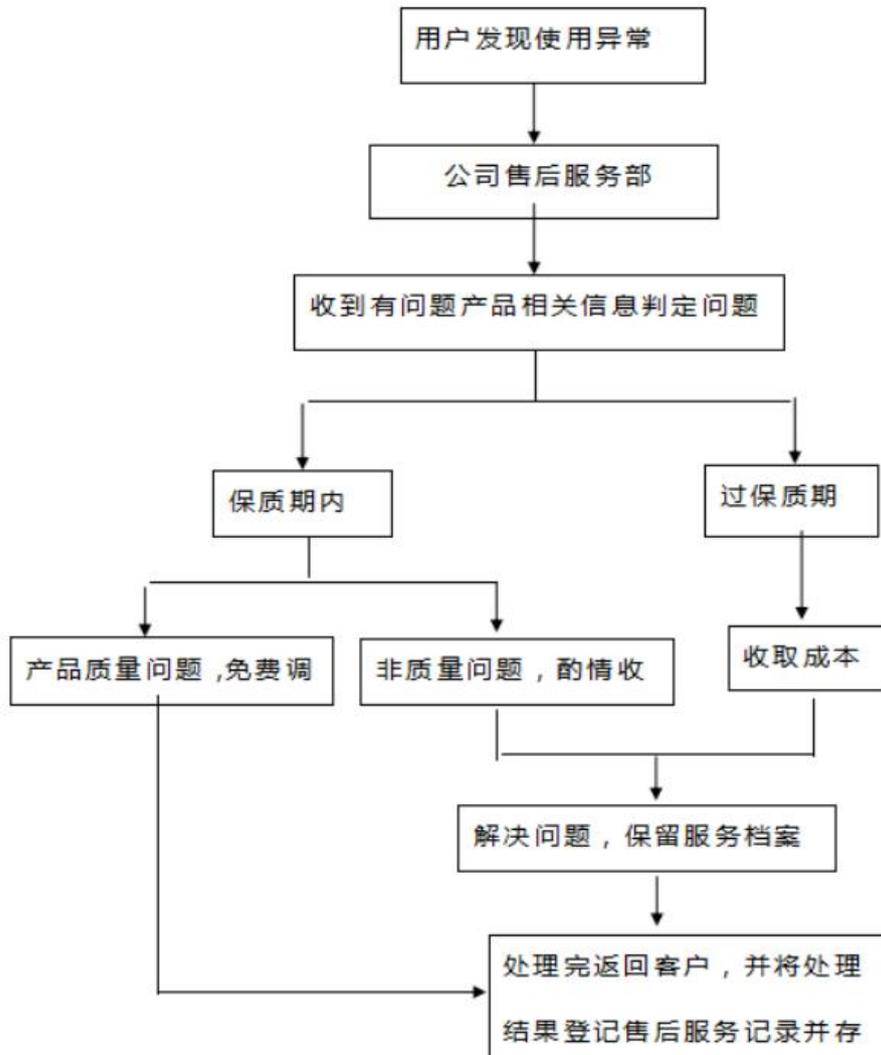
（六）任何情况下，本项目印刷业务均享受优先印刷权。

1: 售后服务机构

24小时服务热线:18837381811。

2: 售后服务机制:





### 3: 售后定期回访机制

售后定期回访每1周实行一次，检查客户的使用情况，进行维护保养检查并填写维护保养检查记录，进行定期维护。用户填写后，直接传真或发E-MAIL给客户售后服务中心；为提高工作效率，和问券回收率，也可采用电话调查形式。

客户售后服务中心收到检查记录表后，进行汇总统计，并分析结果，根据不同的结果及时改进售后服务。每1周编写一次“维护保养检查记录报告”，提交给有关部门。



### 4: 售后响应时效

我公司在接到售后电话后，即时响应，1小时到位，无论是使用维护、操作不当或外来不可抗拒力所为，保证先解决现场故障后，再划分故障责任。

## 5: 客户咨询或投诉处理接受客户的咨询或投诉

(1) 了解客户的需求。

(2) 根据客户的需求, 积极向客户介绍公司所经营的各项业务及相关服务。  
(在介绍中注意接听并积极、礼貌、清楚的回答客户的问题)。

(3) 以熟练的业务知识, 增强客户对公司的业务及服务的信心。(4) 遇到自己无法解决的问题时, 应在征得客户同意的前提下, 留下客户的联系方式以便在得到问题正确的解决方法时及时告知客户。

(5) 从客户的咨询和投诉中找寻客户真正需要的帮助及问题的关键, 详细和迅速为客户解答及解决问题, 如问题暂时无法解决, 需尽量平抑客户的怒气与不满, 充分表示出对客户立场的理解, 并请求客户谅解。

(6) 对于客户的咨询和投诉应给予明确的答复, 直到客户满意为止。

(7) 回复形式: 电话回复、传真回复、电子邮件回复、信函回复、上门回复。

## 第二节客户投诉流程

### 人员培训方案

(1) 培训对象

采购单位指定人员, 免费进行培训。

(2) 培训内容

1) 可根据用户的要求向培训人员提供货物操作、使用、日常保养等, 结合用户的货物配置情况和使用特点, 公司可为用户方指派经验丰富的培训人员进行使用培训。

2) 货物供货完毕后, 公司将对用户方的货物主要使用者进行设备使用培训, 直至能够熟练的使用货物的各项功能为之。面向用户方的技术人员, 我公司确保技术人员能够熟练的对货物进行操作、维护、维修以及管理。

3) 对使用者的培训中, 着重对使用中的注意事项和要点进行重点强调, 以保证货物的正常使用和延长货物的使用寿命。

4) 在用户使用过程中, 公司将不定期的对用户进行走访, 以了解使用者在使用过程中遇到的问题, 听取使用者对货物配置和使用的建议, 结合时间情况为使用者提供切实可行的帮助。

(3) 培训计划目的

1) 供货时, 即向用户介绍整个货物的概括及性能、特点, 让用户对货物有个

有一个全面的认识。

2) 在整个货物验收前后, 安排有关技术人员进行培训。

3) 培训课程主要内容是货物操作、货物的维修和保养等, 使培训人员了解到货物技术特点、维修维护、管理方式及一般维修处理。

#### 4售后服务质量保证措施

##### 4、1质量管理体系与措施

###### 第一节 项目实施过程质量控制

###### (1) 采购

做好各种主要货物的采购计划。合理安排货物的供货计划。

###### (2) 产品标识和可追溯性

①落实好人员进行各种设备的标识、保存和分发。

②满足追溯性要求, 对产生的记录做好存档和分发。第二节过程控制供货运输过程是核心部分, 实施质量控制等也是过程控制的内容。

###### 1、配送承诺

我公司对印刷的配送服务承诺如下:

(1) 送货时间承诺: 中标后, 我公司承诺在招标人要求送货时间内按照送货要求保质保量一次性集中送货;

(2) 供货保障承诺: 我公司承诺急件供货期 0.5 天内确保供货, 正常计划 2 天内确保供货。

如项目实施期间我公司违背以上承诺内容, 我公司愿承担由此引起的一切后果。

特此承诺。

###### 2、配送服务原则

我公司的配送宗旨是“三按”, 按时、按质、按量, “三专”, 专人、专车、专线。

按时——严格按照招标方的时间要求和规定配送;

按质——保证提供质量合格的优质产品, 并登记记录每个送货批次;

按量——按照招标方的配送明细、数量、地址认真执行配送工作。专人一公司安排多名工作人员实施配送方案, 由配送中心经理具体负责;



专车——公司针对本项目的实施。计划从公司配送中心抽出运输车辆，实施专车配送，完全能够确保按时送达到各目的地；

专线——我公司根据实际情况规划的专线配送路线：

### 3、配送管理体系

我公司通过锻炼和实践，目前已形成了专业化的配送中心和健全的配送管理体系，管理体系具体有三部分内容组成：

第一：健全的岗位职责：员工有章可循；

第二：强化现场主管责任制：有效地与客户及员工沟通，建立员工相互间合作的良好关系；

第三：加强产品质量责任管理：建立出品质量管理登记制度，定期进行出品质量分析，并制定纠正措施。

配送部严格按照设备安全管理体系运作，率先在同行业建立了一套科学规范的作业流程和服务标准。严把质量关，实施溯源制度，注重过程控制，每道环节进行安全检测，建立了完善的保障体系。

## 应急方案措施

我公司成立项目专属领导小组，有专门人责任对于采购人的紧急采购需求，按照采购人的要求提供印刷服务并且不加收加急费。我们保证按照采购人的要求提供印刷服务，并且不收加急费。

如有紧急印刷业务，我们将采取如下预案来保证客户利益：

首先，立即紧急启动应急预案，通知相关负责人员，使用互联网或电话等方与客户联系，协商方案传递协于 2 小时解决客户所提出的一切技术问题，保证供货时间小于 36 小时，全部送货至客户指定地。

在接到印刷任务后，安排设备优先印刷保证任何情况下都由最先进的设备和最高技术人员进行生产。

一旦接到紧急任务，生产将通知与其距离最近的业务员马上与客户取得联系，及时赶到现场。并电话通知生产科先行备纸、备墨，安排空出印刷设备和人员。产品经检验合格后，迅速打包、装箱，生产时间小于 24 小时生产内容完成，安排专人、专车，紧急送货，全程保障货物安全，保证时间小于 12 小时及时准确送到采购人指定地点，完成印刷成品的送货工作。

如遇产品发生重大问题或损失，我们先补印，抢工期，将重新制作完成货物

送到客户指定地。应急联络小组保证专人、专车，所有人员手机 24 小时无障碍畅通，为了确保采购工作能够按时有序顺利完成，加强生产过程中的管理，科学管理和有效实施领导小组为领导机构，以各车间部门班组长以上中层干部为成员的组织机构，对本厂的政府采购专项紧急生产任务进行系统管理。

### 应急制作

当接到紧急制作通知后，负责的专项业务经理会在第一时间领取到制作详细信息。确认资料后立即通报相关人员，作宣传品版面的设计制作，同时通知仓库准备原辅材料、包装物。生产部接到通知后，立即调整制作设备，挑选工人，马上投入生产，运输部门准备好车辆，配备好人员，随时准备发货，在确保安全和质量的前提下最快交付客户。一般应急宣传品制作24小时内交付用户，特急进入加急处理程序，特殊安排，确保按用户需要时间及时交货。

### 原材料应急采购措施

- (1)、日常采购严格依据安全库存量规定。
- (2)、主要原辅材料必须有2家以上的供应商。
- (3)、建立起主要原辅材料后备供应商，并纳入公司合格供方名录。

(4)、采购过程的应急措施：结合对公司合格供应商和后备供应商相关情况，当出现原辅材料短缺或达不到公司要求的情况时，及时调用公司后备合格供应商；受市场变化的影响，主要原辅材料的采购供应跟不上计划或是达不到生产订单的需求而导致原辅材料短缺时，及时将物料的采购情况反馈给公司领导和相关部门，或是扩大市场采购范围，或是根据原料的供应情况调整生产。

- (5)、制造部结合主要原辅材料的供应进度，合理调整生产。

我公司有多条独立的生产线，并配备有发电机，可保障对停电、设备故障等突发事故的情况。可以保证印刷正常进行。

以上内容应如实、详细填写，如表格不足可自行添加。

谈判供应商名称(企业电子签章)：新乡市民生印务有限公司

法定代表人或授权委托人(个人电子签章)：

日期：2025年1月9日

