

## 售后服务的内容及措施

根据国家相关政策以及本次采购项目内容的服务要求和产品及行业特点,我公司特制定具有针对性的售后服务内容及措施,其具体内容及措施如下:

### 1、建立针对本项目的专项服务组织机构

#### 本项目专项售后服务组织机构成员名单

组 长:	杨家明 (企业法人)	电话:	13936334477
业务主管:	苑冬红 (项目负责人)	电话:	18545189938
设计主管:	王 悦 (设计负责人)	电话:	13674677973
生产主管:	刘凤东 (质检负责人)	电话:	18545189538
物流主管:	孙占滨 (配送负责人)	电话:	15146609166
质检主管:	王兆军	电话:	15546666295
售后主管:	朱天秋	电话:	13936503664

### 2、根据本次采购项目的要求与特点制定并实施严格的质量跟踪保障措施

(1) 质保期限: 我公司将为采购方的本次采购项目提供 1 年的质保服务期限。

(2) 质保内容: 本项目所采购产品在质保期内出现未能满足招标人所要求的质量标准问题, 我公司将及时予以免费调换; 如因运输过程出现损坏、损失, 由我公司负责协调处理; 如因招标人使用、保管不当造成的损失、损坏由双方协商解决。

(3) 公布售后服务信息,

售后服务电话: 0451-83149598 (24 小时)

售后服务地址: 哈尔滨市道里区安良街 39 号

(4) 我公司将为采购方提供 7\*24 小时售后服务应急响应机制, 在接到采购方的通知时第一时间做出反应或到达采购方指定地点, 为采购方提出具体解决方案并予以实施。

(5) 立刻组织专组成员, 按照采购方的要求立即进行设计并制作实施。

### 3、紧急事件及突发事件的应急处理预案

为更好的配合采购方的工作, 提供及时优质的印刷保障服务, 针对可能的特

殊状况并结合我公司的实际情况制定本预案。

(1) 建立健全项目保障服务应急组织机构：

项目保障服务应急小组成员

组 长：杨家明（企业法人） 电话：13936334477

通讯组负责人：苑冬红（项目负责人） 电话：18545189938

设计组负责人：王 悦（设计负责人） 电话：13674677973

生产组负责人：刘凤东（生产负责人） 电话：18545189538

交通组负责人：孙占滨（物流负责人） 电话：15146609166

机动组负责人：王太英（质检负责人） 电话：15645060090

安全保障监督：王兆军 电话：15546666295

(2) 定期组织项目保障服务应急小组（以下简称小组）成员进行应急预案的学习与演练；

(3) 小组成员配备专用通讯工具及交通工具；

(4) 小组成员建立应急联络群网，保证通讯设备畅通，出现失联状态按公司规章制度严肃处理；

(5) 所有应急设备设施必须随时做好应急启动准备，原材料、备品、辅料、工具按规定存放，确保随时使用；

(6) 接到采购方紧急生产任务通知，联络组负责人（业务负责人）第一时间通知下线联络人依次下达紧急集结通知，并于 30 分钟内赶到现场或采购方处领接任务，小组其他人员接到通知 1 小时内工作现场开展工作；

(7) 到达现场后各职位与岗位人员按职责划分与应急程序迅速组织生产工作；

(8) 如遇设备设施运转、原材料供应等突发情况发生，按分工立即与相关配套部门或单位取得联系，启动应急备选方案以确保采购方的任务按时、保质、保量完成；

此预案将在与采购方合作过程中，根据采购方的实际工作特点与要求逐步细化完善，以便更好的为采购方提供优质的印刷保障服务。

供应商全称（公章）：哈尔滨嘉隆印刷厂