

# 印章刻制服务质量保障

## 目 录

第一节 产品质量保障措施 .....	2
一、产品供应保障措施 .....	2
二、项目人员保障措施 .....	4
三、突发事件保障措施 .....	5
第二节 服务质量保障措施 .....	6
一、服务保证措施 .....	6
二、投诉处理解决 .....	7
三、违约承诺书 .....	8
第三节 印章刻制工作质量保证承诺 .....	9
第四节 项目服务保障方案 .....	12
一、思想保证措施 .....	12
二、组织保证措施 .....	12
三、作业流程保证措施 .....	13
四、现场督察保证措施 .....	13
五、经济保证措施 .....	13
六、项目激励机制 .....	14
七、质量校核措施 .....	16
八、质量检查 .....	18
第五节 项目服务承诺 .....	19
第六节 质量保证体系 .....	20
一、质量方针 .....	21
二、质量目标 .....	21

三、质量保证体系 .....	21
第七节 质量控制组织架构及职责 .....	22
一、质量领导小组 .....	23
二、岗位职责 .....	23
第八节 印章刻制员工保密协议 .....	23
一、商业秘密的范围 .....	24
二、商业秘密的载体 .....	26

## 第一节 产品质量保障措施

在重大突发公共事件、应急抢险救灾事件或节假日期间，采购人急需采购应急物资，我方无条件响应，全力配合采购人做好采购工作。

### 一、产品供应保障措施

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——公司安排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 2 辆运输车辆，实施专车配送，完全能够确保按时送达各目的地；

专线——我公司规划的专线配送路线。

#### 1. 组织保障：

运输部下设专门的应急支持小组，建立内部和外部沟通机制。项目经理亲自指导、指挥应急支持小组的日常工作，直接听取应急支持小组的各种报告。在特定的紧急状况下将召集会议，组织临时机构或者亲赴现场处理，直至紧急状况解除。各分组组长负责其职责范围内应急预案措施的组织、落实、实施。

## 2. 基本应急措施：

针对影响正常运行典型的潜在风险因素，运输部将致力于通过采取“策划、分析和提高作业水平”等措施予以防控。由于第三方责任、不可控因素等导致的实际发生的紧急情况时，将按照预先制定的应急预案，“即时报告、维护现场、请求支援、替换替代、调整计划”等措施，必要时，运输部将临时改变分工模式，由项目经理亲自调配资源，消除或减轻紧急情况带来的不利影响。

## 3. 应急预案

### 天气突变应急预案：

如在运输作业期间遇天气突变，如降雨情况，及时对车辆采取防滑措施，保证货物安全运抵指定地点。

### 车辆故障应急预案：

在运输前，通知维修人员待命。在途中运输车辆出现故障，立即安排维修技术人员进行维修。

### 道路紧急施工应急预案：

### 道路堵塞应急预案：

在产品运输过程中遇到交通堵塞情况；服从当地交通主管部门的协调指挥，加强交通管制。如遇集市或重大集会，应建议改变运输计划，或者寻求新的通行路线，保证顺利通过；

交通事故应急预案：

在运输车辆发生交通事故时，现场人员及时保护事故现场，并上报项目经理、业主及保险公司，说明情况，积极协调交警主管部门处理，必要时，协调交警主管部门在做好记录的前提下“先放行后处理”；

不可抗力应急预案：

在运输过程中有不可抗力的情况发生时，首先将运输产品置于相对安全的地带、妥善保管，不可抗力的影响消除后，如果具备继续承运的条件，运输部将在确保产品以及运输人员安全的前提下，继续实施运输计划。

## 二、项目人员保障措施

### 1. 管理方针的内容

勇于创新——树立一种精神；

以人为本——创造两个环境；

优化结构——重视三种调整；

### 2. 管理方针的内涵

“勇于创新——树立一种精神”。我公司全体员工都应该认识到：为了我们的生存和发展，必须适应市场的需要和社会的发展，遵规守法，认真捕捉和满足顾客和相关方的需求，牢固树立“进取务实、自尊互爱”的企业精神，开拓创新、与时俱进。

“以人为本——创造两个环境”。吸引人才、用好人才、留住人才，是企业发达的根本。项目部要为员工创造良好的工作环境，即能够施展其才能，满足其工作成就的环境和保障职业健康安全的环境。

项目部的工作环境应该是正气抬头，人人都可以获得施展才能的机会和得到培训的机会，我们将以造就一批批项目经理、管理人才和能工巧匠为不懈的目标。

在项目实施过程中员工因某种原因不能正常继续工作时，我方将启动此应急预案，我方在接到通知的1个小时内，拟派公司其余人员填补职位空缺，并继续完成人员，若人手不足，我方将取消部分员工的休假时间以此完成甲方交待的任务，我公司平时注重员工在公司工作的幸福度，每月给予优秀员工福利，曾加员工对公司的归属感，平常积极参加招聘会，储备公司需要的人才，我方必将圆满完成甲方交待的任务。

### 三、突发事件保障措施

#### 1. 停电

我公司有备用电源，一旦发生停电的情况，立即启动备

用电源，保证刻章工作进行顺利。

## 2. 设备故障

我公司有多台刻章设备，若设备出现故障，则立即启动备用设备，保证刻章工作的进行，按时保质保量的完成工作。

### 3. 短时间内刻章需求激增

每 2 天进行一次原材料盘点，及时补充原材料的库存，保证印章原材料的充足。防止短时间内刻章需求激增原材料不足的问题。

## 第二节 服务质量保障措施

### 一、服务保证措施

公司长期以来一直致力于提供高质量、完善的支持服务：

1. 在质保期二年内，如果是质量问题造成的，实行免费更换材料，如果是非质量因素造成，收取材料的成本费用，工时费全免；

2. 已经验收交付的印章，公司会有专门工作人员定期对客户进行回访，并会对顾客提出的疑问现在作出答复；

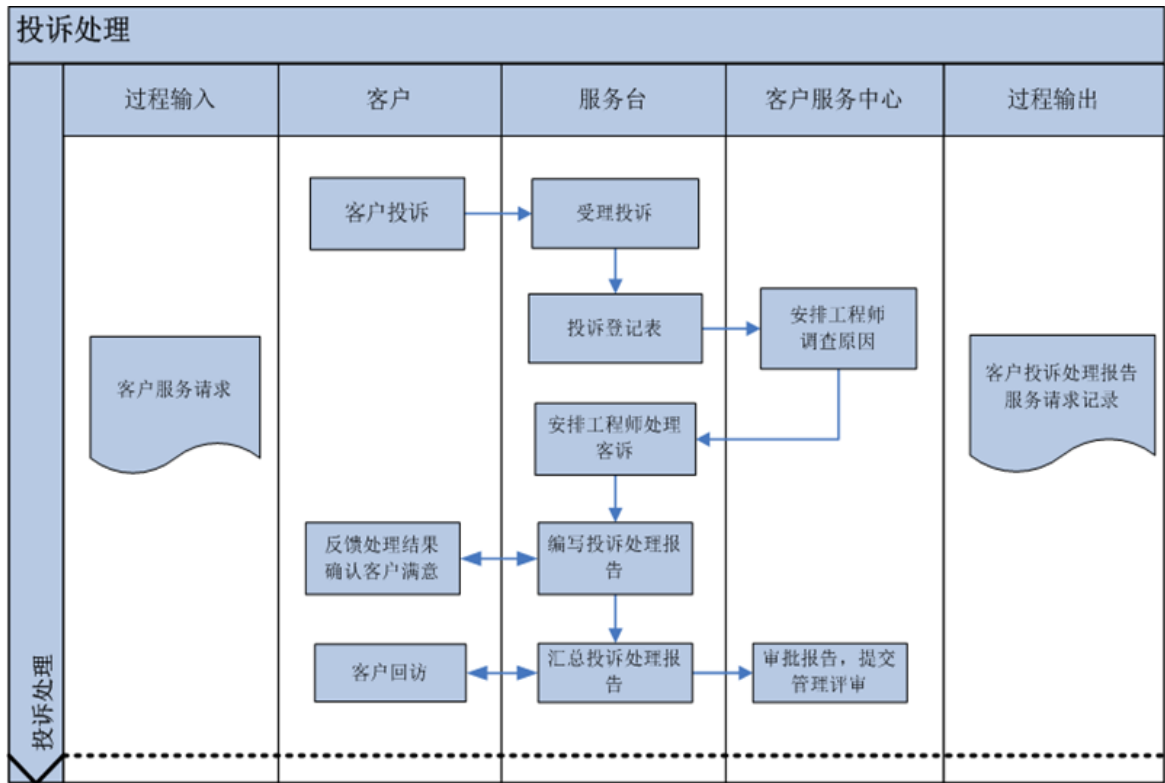
3. 顾客出现电话不能解决的问题的情况，我们会制作视频直接发给顾客，让顾客能很清晰的完成操作；

4. 印章交付顾客之前，我当面告之顾客印章的正确使用和要注意的一些事项；

5. 为使顾客使用放心，使用方便，公司全体员工本着客户第一原则，全心全意地为客户着想，为创建和谐美好的明天不懈努力。



## 二、投诉处理解决



1. 客服中心受理客户投诉，积极与客户进行沟通，倾听诉说，获取客户需求或期望；

2. 客服专员填写投诉登记表，详细记录投诉信息；

3. 报相关部门及负责人，安排服务人员联系客户，调查、确认引起投诉现象和原因；

4. 相关部门经理或项目负责人组织安排专人，协调处理客户投诉；

5. 专员负责反馈处理结果给客户，并请客户确认处理结果，最后将处理结果反馈至客服中心。

6. 客服专员针对客户投诉进行客户回访，收集客户对本次投诉处理反馈意见；

7. 客服专员整理编写客户投诉处理报告，进行备案；经部门经理和项目负责人批准后提交档案处。

8. 按照以上服务流程，在接到用户故障处理通知后未及时作出响应。

9. 我单位承诺为用户提供技术援助电话，解答用户在使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。

### 三、违约承诺书

致：（采购方）

很荣幸参加贵方组织的项目名称：购买服务为新开办企业免费刻制印章，项目编号：XXX，我方在参加本次投标活动中，作出以下承诺：

在合同履行过程中，因我方违约或重大过失造成对方经济损失的应当赔偿。

以上内容真实有效，如有虚假，我方愿承担其法律责任！  
特此声明

投标人：XX（盖章）

日期：XXXX年XX月XX日

### 第三节 印章刻制工作质量保证承诺

首先感谢贵单位给予此次合作的机会！我公司成立以来，一向把产品质量视为公司参与市场竞争的核心，正是这个成功的定位和全体员工强烈的产品质量意识，使公司与客户达成良好的合作关系。

我公司对所供应的产品做出以下质量及安全保证承诺：

1. 我公司所进行的印章刻制工作质量完全符合国家标准、行业标准、出厂标准及招标文件中的技术要求。

2. 我公司根据产品质量要求，建立了严密的质量检验体系。公司对与产品质量有关的所有环节进行严格控制与管理，建立了科学的检验标准，并对检验指标进行了量化，职责到人，确保公司持续稳定生产合格的产品。

3. 我公司从原材料严格把关，所有物料务必贴合国家质量标准，选用国内具有影响力的供应商，建立严格的产品工艺指标，并与物料供应商建立良好的供求关系。

所有原材料供应的厂商均具有完善的质量保证体系，并通过我公司对供方资格审查，所购的原材料进厂必须有供货商的检验记录、合格证、质量保证书。原材料进厂以后，我公司质量检验部门按相关检验标准对材料取样检验，合格后出具报告及准用通知单，生产及供应部门凭准用通知单办理领用手续。

4. 我公司建立了定期的员工质量培训制度，讲解质量管理的新知识、新信息，树立每一个员工的质量意识，规范自己行为。质检部门建立了规范的检验规程，具备先进完善的检测货物和手段，并严格按照规程检验，不让任何不合格产品出厂。

5. 我公司的质量方针：用心倾听客户需求；精心构建产品质量；真诚带给满意服务；时刻铭记为客户服务是我们存在的唯一理由。为客户提供给满意的高质量的产品。

6. 我公司围绕客户的需求持续创新，与合作伙伴开放合作，我们致力于为客户和消费者等带给具有竞争力的综合解决方案和产品，为客户创造最大价值。

7. 我公司对产品全面检查，我们诚请用户亲临对产品进行全过程、全性能检查，待产品被确认合格后再装箱发货。严格按国家相应标准或合同规定的要求，对产品进行出厂检验，检验率达到 100%，决不允许不合格品、次等品、潜在质量风险的产品和未检验品出厂，保证产品的质量。

8. 我在同等竞争条件下，我在不以降低产品技术性能、更改产品部件为代价的基础上，真诚以最优惠的价格带给给贵方。

9. 我公司严格按合同要求，保质保量及时准确交货。

10. 我公司免费提供技术资料、技术解答和技术解决方案。保障有效的售后途径和高效的沟通服务。

11. 我公司最大程度地提供令顾客满意的售后服务，接到顾客投诉，公司将在 1 小时内作出答复。

12. 我公司保证兑现产品“三包”服务规定，产品在“三包”服务期内，确属产品质量问题，严格履行合同中规定的义务；凡超过“三包”期限的产品，若用户需要维修，保证提供维修服务。随时满足需方对备品备件的要求。

13. 我公司将做好顾客投诉记录，定期进行顾客满意度查和产品

质量调查，并对重点用户进行质量跟踪服务，根据用户需求改进产品质量和性能，达到满足和超越顾客期望的目的。

14. 我公司针对货物成品检验：每种产品生产结束后须按相关标准的规定进行成品检验；按国家标准要求、供方出具成品检验记录、合格证、质保书；

15. 质量跟踪：产品交需方后我公司按质保体系的要求进行质量跟踪检查或向需方提供技术服务；

16. 我方保证所提供的印章是全新、未使用过的，是完全符合招标文件规定的质量标准的正品，不用伪劣品牌代替。如出现质量问题需要退换货造成的损失由我公司承担。

17. 我方保证所提供的印章在正确正常使用和保养条件下，在其使用寿命内具有满意的性能。

#### **第四节 项目服务保障方案**

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/376012103102010111>