

## 四、价格折扣文件

### 1、小微企业声明函（服务类项目）（采购包号：包 1）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46 号）的规定，本公司（联合体）参加常州市政府采购中心组织的项目编号为 JSZC-320400-JZCG-K2025-0221，2025-2026 年度常州市党政机关、

事业单位和团体组织（不含金坛区、武进区）印刷服务框架协议采购

（采购包号：包 1）封闭式框架协议采购活动，服务全部由符合政策的小微企业承接。相关企业（含联合体中的小微企业、签订采购包意向协议的小微企业）的具体情况如下：

1. （2025-2026 年度常州市党政机关、事业单位和团体组织（不含金坛区、武进区）印刷服务框架协议采购），属于（工业）行业；承接企业为（常州市武进第三印刷有限公司），从业人员 45 人，营业收入为 2250 万元，资产总额为 1341 万元<sup>1</sup>，属于 ☒ 小型企业 ☐ 微型企业）；

2. （标的名称），属于（供应商填写征集文件中明确的所属行业） 行业；承接企业为（企业名称），从业人员人，营业收入为万元，资产总额为万元<sup>1</sup>，属于 ☐ 小型企业 ☐ 微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任

企业名称（加盖 CA 电子公章）：常州市武进第三印刷有限公司

日 期：2025 年 7 月 29 日

备注 1：本项目所属行业在此约定为：工业。

备注 2：从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

备注 3：专门面向中小微型企业采购的项目，供应商如不提供此声明函，则

不能通过资格审查；非专门面向中小微型企业采购的项目，供应商如不提供此声明函，价格将不做相应扣除。

备注 4：供应商应对照《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）《国家统计局关于印发〈统计上大中小微型企业划分办法（2017）〉的通知》（国统字〔2017〕213号）的规定，供应商自行勾选承接企业的企业规模类型。

备注 5：请响应供应商认真据实填写，如有虚假的，按照政府采购相关规定处理。

## 2、残疾人福利性单位声明函（服务类项目）

（采购包号：包 1）

（不适用）

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）的规定，我单位非残疾人福利性单位。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

备注：1. 专门面向中小微型企业采购的项目，供应商为残疾人福利性单位并提供服务的必须提供此声明函，否则将不能通过资格审查。

2. 非专门面向中小微型企业采购的项目，供应商如不提供此声明函，价格将不做相应扣除。

3. 入围供应商为残疾人福利性单位的，此声明函将随入围结果同时公告，接受社会监督

供应商全称（加盖 CA 电子公章）：常州市武进第三印刷有限公司

日 期：2025 年 7 月 29 日

### 3、印刷服务优化承诺

我公司虽未收到明确附加条件要求，但为确保项目完成，主动承诺以下内容：

#### 项目实施方案

在接收到送印单位(指常州市党政机关、事业单位和团体组织)的印刷需求信息后，立即响应根据客户的要求、排版设计、提供的数码样和成品样给客户核对，原则上不少于 3 次；在先期设计排版过程对客户提供的內容、图片若有影响印刷质量或违反印刷法规的，必须向客户主动提出置换。在印刷过程中客户如果需要现场看样，必须积极配合。若时间紧迫，来不及送样，必须和客户做好先期沟通，通过电脑传输文件、由客户核对确认内容无误后，根据印刷行业和流程及时完成印刷业务。按客户要求，做到准时交货，并将印刷品送到客户指定地点。

#### 印刷交接方案

一、在接到客户印刷需求时，首先对于客户所提供的原始文档、图片、物品做好登记和保管工作，做到谁接手谁负责。

二、印刷成品后，根据客户按时按需送货，不打折扣。

三、送货时，送货单位必须货物名称、数量、规格与实际货物相一致后才能送货，并在客户验收无误后签收，送货员必须将回单带回存档，待结帐时作为凭证使用。

常州市武进第三印刷有限公司

印  
刷  
管  
理  
手  
册

第一节 职 责

根据《产品技术要求 印刷 （第一部分 平版印刷）》以及相关国际、国内、行业的及地方的环保法律、法规和标准，结合公司的实际情况所编写建立。

本产品保障手册由公司总经理蒋跃同志全权负责，统一筹划，统一调配（具体职责见后述职责描述），建立并负责产品质量保障体系小组，该小组由各职能部门的负责人代表组成，见下表名单：

《产品质量保障体系小组成员名单》

| 序号 | 职能部门名称 | 姓名  | 职务  | 联系方式        |
|----|--------|-----|-----|-------------|
| 1  | 组长     | 蒋跃  | 总经理 | 13901505007 |
| 2  | 办公室    | 韩裙  | 主任  | 13861188773 |
| 3  | 质量科    | 张碧英 | 文员  | 15151955691 |
| 4  | 生产科    | 盛益平 | 科长  | 15161135718 |
| 5  | 供销科    | 马春平 | 科长  | 13801505007 |
| 6  | 财务科    | 韩裙  | 科长  | 13861188773 |
| 7  | 装订车间   | 卜瑞平 | 主任  | 13813561603 |
| 8  | 胶印车间   | 荆息明 | 主任  | 13915822508 |
|    |        |     |     |             |
|    |        |     |     |             |
|    |        |     |     |             |
|    |        |     |     |             |
|    |        |     |     |             |

## 一、产品质量保障措施职责

### 1、 总经理

(1)批准和颁布产品质量保障措施的各种文件，以保证公司产品符合印刷品标准的要求；批准处理相关方对产品质量的投诉。

(2)负责组建产品质量保障措施文件编写组并要求其按照产品质量保障措施指南的要求编写产品保障措施手册和相关的各种文件记录；

(3)负责配置、调度保障体系建立和运行所需的资源和人员分派，明确有关人员的职责，配置保证保障措施持续有效运行所需的资源和人员，批准目标、指标和管理方案；

(4)负责产品质量保障措施的审核；

(5)主持产品质量保障体系年度内部评审计划；

(6)对保障体系评审结论进行最终的批准；

### 2、 办公室

(1)负责厂务会、中层干部会议记录，编制会议纪要，督促各项决议的贯彻和落实。

(2)负责起草厂级工作计划、工作总结和报告等；管理行政文件及公文资料，做好内部文件的编号、打印与发放工作。负责搜集、宣传相关标志产品生产保障的相关法律、法规。

(3)负责产品质量管理措施文件、记录和外来文件的登记、编目、发放、回收、归档、保存和处置工作及认证标志与证书的管理。

(4)负责进行产品质量信息交流和沟通工作，负责内部、外部运行的协调与联络。

(5)负责人事档案的管理工作。负责制定和实施劳动人事管理制

度及劳动力调配与管理工作。制定招聘计划，经经理批准后，进行招聘；负责签订、解除劳动合同的管理工作。核定劳动用工计划；制定劳动工资及奖金管理办法，经经理批准后实施。

(6) 负责职工培训工作，制定培训计划，经总经理批准后实施，保存相关记录。负责外事来访的接待工作。

(7) 负责与外部监测机构的联络工作，对作业场所进行定期监测。

(8) 负责公司生产车间现场环境保障设施的达标与管理。

(9) 负责后勤保障、安全保卫和厂区的环境卫生工作。

(10) 完成经理交办的其他各项工作。

### **3、生产科**

(1) 全面负责产品的生产过程管理。

(2) 负责全公司生产调度指挥工作，确保产品的生产周期；协调各车间、各工序之间的生产衔接与生产平衡。

(3) 按照业务订单，填制各车间生产施工指令，监督检查其执行情况。负责产品的工艺设计，产品生产工艺方案须可靠适用，确保产品质量符合客户要求。

(4) 负责生产跟单，及时妥善处理生产过程中出现的问题，保证生产正常运行，确保产品保质、保量和按时交付客户。

(5) 负责生产工作环境和生产设施的管理；负责生产车间现场环境保障设施的达标与管理，确保生产废水、噪声和固体废弃物的控制——分类存放、保管和处理；

(6) 负责做好成品、半成品的防护工作；负责成品库的管理，确保产品运输安全，把成品运送到位。

#### **4、供销科**

(1) 准确识别客户要求，组织与产品有关要求的评审，与客户签订产品合同并进行管理。

(2) 负责产品的接单，在产品工艺上与客户进行沟通，正确下达生产业务订单。

(3) 负责顾客财产（包括纸张、样书、样张电子文件等）的登记、发放和保管工作。电子文件直接由 CTP 处登记。

(4) 负责产品交付和交付后的跟踪服务工作；收集和反馈客户意见，为环境标志产品的改进提供依据。

(5) 编制采购计划，经批准后实施；保证纸张和原辅材料的及时供应。

(6) 负责原材料的采购，依据环境标志、印刷标准的相关要求，负责对原材料及供应商进行环境评审，消除在采购过程中对环境所造成的影响。

#### **5、质量科**

(1) 负责对所采购的原材料以及工厂所生产的产品进行检验与测量。

(2) 负责产品生产的全过程进行质量监控，及时解决生产过程中出现的产品质量问题；处理发生的质量事故，提出并实施纠正和预防措施，防止质量事故的再次发生。

(3) 负责产品的半成品、成品的质量抽查和鉴定。

(4) 负责产品工艺管理，监督和检查产品工艺的执行情况。

(5) 做好公司产品质量的分析与统计工作，提出产品质量的改进措施。

(6)对原材料、半成品、成品的标识情况进行监督检查，负责产品标识和可追溯性的管理工作。

(7)负责检验和计量设备的管理。

## **6、财务科**

(1)负责公司资金计划管理，切实保障生产经营、技术改造、质量保障使用资金的合理筹划；

(2)负责原辅料仓库的管理，参与制定各原辅材料的物耗标准并实施，及时了解、掌握车间、机台对原辅材料消耗定额的执行情况，核定物资采购储备，做到物资的合理储备。

(3)对每月材料消耗情况进行统计和分析，严格控制物耗成本。

(4)严格遵守财务管理制度，严格集团资金计划使用、申报程序、支付手续等，做到合理、合法、合规财务立项制度。

## 第二节 资 源

### 一、确保措施有效的运行所必需的资源

#### (1) 设备(生产设备、污染控制与排放设备及检验设备等)

为保证公司的生产设备和检验设备能够满足产品持续有效符合安全生产环境保护标准的要求，确定生产科负责生产设备和检验设备的维护保障，要求每日至少巡视一次、每周重点检查一次、定期保养与大修相应的设备，建立检查维护记录，有问题随时向经理汇报，随时按经理的指示处理。

(2)产品质量保障体系小组具有随时检查相关部门、相关人员、相关设备、相关资料与信息权力，具有督促相关人员执行产品质量保障措施所要求的工作内容的权力，对执行不力者、重大事故隐患或严重影响产品质量生产的情况出现时，产品质量保障体系小组可当场有权处理，但事后需向总经理汇报。

(3)产品质量保障体系小组组长以及小组的相应成员，应具有正确理解和执行产品质量保障体系的能力，为了保障这种能力，具体的办法是提请负责员工培训工作的职责部门——办公室采取或请专家来公司培训，总经理负责组织不定期的进行抽查和定期的考试。对于抽查和考试不合格者，给予再次培训，如仍不及格，则调整出其相应的工作小组，另选其他合适的人员进入。

信息交流是确保保障产品质量措施正确运行的有效方法之一，具体分为内部交流和外部交流两大方面：

内部信息的交流本公司采取开现场会和厂务办公会议的方式来实现。

（1）必要的时候在生产现场召集相关部门人员进行现场学习交流，使第一线的员工能深刻的理解。

（2）管理层采取不定时的召开公司办公会，就与产品的生产相关的法律、法规等政策进行宣讲，并针对在生产中出现的问题进行分析和处理。

外部信息交流由职责部门——办公室进行联系沟通，确保收集得到最新版本的法律法规文件。并及时将相关信息通报给公司全体员工。

内外部信息交流都有相应的记录。

### 第三节 不符合、纠正与预防措施

建立不符合、纠正与预防措施，对不符合项进行处理与调查，并采取纠正与预防措施减少由此产生的影响和防止类似不符合的发生。为消除已发现的不合格原因，对其进行调查分析，及时采取纠正措施，防止不合格现象的再次发生。适用于本公司纠正措施的控制与管理。

#### 1、职责

(1) 总经理负责组织有关部门分析产品质量管理体系存在不合格的原因并督促、指导责任部门制定纠正措施，跟踪检查纠正措施实施过程，并验证其效果。

(2) 质量科对产品质量管理体系内、外部审核中发生不合格进行原因分析，督促、指导责任部门制定纠正措施，跟踪检查纠正措施实施过程并验证其效果。

(3) 生产科负责对生产过程中出现的不合格进行原因分析，督促、指导责任部门制定纠正措施，跟踪检查纠正措施实施过程并验证其效果。

#### 2、纠正

##### 2.1 纠正步骤

当发生下列情况时，应采取纠正措施：

2.1.1 发生顾客投诉或顾客对本企业产品质量和服务有较大意见时；

2.1.2 本公司产品发生严重不合格或重复发生同类型的批量不合格产品时；

2.1.3 管理体系内、外部审核发生不合格时；

2.1.4 发生严重产品质量事故等；

## 2.2 原因调查

发生以上不合格时，由总经理召集有关部门参加的专题会议，对产品产生不合格的原因进行分析、整理、确认，落实责任部门，并做好会议记录。

## 2.3 制定纠正措施

责任部门针对不合格原因或质量问题制定具体纠正措施计划，并明确纠正措施实施的时间、步骤、内容、目标、责任人及检查、验证等的安排，报经理批准执行。

## 2.4 纠正措施的实施和跟踪

责任部门严格按纠正措施计划安排实施，明确每项纠正措施跟踪检查人员，按纠正措施计划安排进行跟踪检查，做好记录。

## 2.5 有效性评审和验证

纠正措施完成后，质量科会同生产科对采取纠正措施的效果进行验证，必要时，组织有关部门的评审会议，对其效果予以评审。如纠正措施未按计划实施或实施后无效，经理督促执行或重新制定纠正措施，直至达到有效为止。

## 第四节 受控部件和材料采购

建立采购控制措施，以确保供应商提供使产品满足生产环保要求。明确受控部件和材料采购技术要求。保持采购技术要求与供应方的有效沟通。建立对供应商管理的相关措施，应包括对供应商的选择、评定和日常管理相关内容。

## 第五节 检验和试验

检验/试验的主要内容包括原材料、半成品、产成品三大环节的检验/试验，也即是全生产过程的检验/试验。

材料采购是本公司保证产品质量的一致性的关键，本公司规范了对原材料必须进行有效检验，检验项目和主要技术指标应满足采购技术要求的要求。受控材料的检验可由我公司实施，也可以要求供应商完成。当由供应商检验时，我公司应对供应商提出明确的检验要求。要求检验的指标依据以 HJ 2503-2011《印刷（第一部分 平版印刷）》为准。

半成品的的检验/试验主要对在产品的使用材料和印刷质量进行检验控制，以达到环保和印刷质量双合格。

## 第六节 不合格品的控制

建立不合格品的控制措施，对不合格品及时隔离和处置，并采取纠正和预防措施进行控制。经返修、返工后的产品应重新检测。应保存对不合格产品的处置记录。

### 1、目的

对已发生的不合格品进行识别和有效控制，采取有效的纠正措施，消除在产品实现过程中已出现的不合格，防止不合格再发生，防止不合格品的转序或交付客户，做到不合格原材料不投入，不合格半成品不转序，不合格成品不放行。

### 2、适用范围

适用于从原辅材料进货到最终产品交付及顾客使用过程中各阶段发现的不合格品控制。

### 3、职责

3.1 生产科、质量科负责对不合格品的控制和管理；负责组织 A 类原辅材料的评审和验证；负责制定纠正措施和组织管理工作，协助相关部门开展不合格原因分析、监督、检查纠正措施的实施情况，并将纠正措施实施情况的有关信息提交经理。

3.2 库房管理员对使用过程中原辅材料的不合格品进行标识、记录、隔离和处置。

3.3 各工序对各自产生的不合格品进行次、废品分类，做好记录，上报车间质量主管，并负责实施相应的纠正措施。

3.4 各车间主任对报废的半成品、成品进行汇总，做好标识和记录，并按规定及时交库房保管。

3.5 总经理负责批准纠正措施。

#### 4、不合格品控制实施

##### 4.1 不合格品评审

###### 4.1.1 不合格品包括

A. 原辅材料

B. 在制品

C. 成品

4.1.2 不合格品由生产科、质量科评审,必要时召集相关人员参加。

##### 4.2 不合格品处置。

不合格品的处理方式有:返工、退换、拣用、报废等。

###### 4.2.1 返工

不合格的半成品、产成品,凡经过返工可达到规定要求的,应返工,其要求为:

(1) 数量较少、缺陷轻微的,由责任车间自行组织返工。

(2) 数量较大或缺陷严重的,由质量科下发《不合格品处理单》,责任车间组织返工,同时质检部组织责任车间分析不合格品原因,制定纠正或预防措施。

(3) 经返工后的半成品、产成品必须按规定要求进行重新检验或验证并合格。

###### 4.2.2 退换

对已评审拒收的不合格的原材料,供销科向供方交涉,办理退换手续,并将处置情况记入《供方评定记录表》,换回的货物按程序重新检验,执行《材料采购控制程序》。

###### 4.2.3 拣用

整批产品不合格,但其中有很大一部分合格品的,采用拣用方式,即实行全数检验,合格留用;不合格的根据情况作返工或报废处理。

#### 4.2.4 报废

生产过程中出现的已严重不符合产品质量要求或影响产品使用功能并且已不能返工的不合格品，在数量较少且不影响交货数的情况下，由车间自行处理。如数量较多，则责任车间必须立即填写《生产事故报告单》向质量科和生产科通报，并立即报告总经理，同时将报废产品立即隔离，做好标识放置于废品区等待处理。质量科、生产科组织车间进行事故分析，采取纠正和预防措施，在事故原因和责任明确，且员工受到教育和启发，经理批准后，将报废产品销毁。

#### 4.3 不合格品记录

检测不合格的有关记录应作为质量记录，由相关部门予以保管。

#### 4.4 交付或开始使用后发现的不合格品

对于已交付或开始使用后发现的不合格品，应按重大质量问题处理，由供销科、生产科会同相关车间，评审认定，并采取相应的纠正或纠正措施；供销科应及时与顾客协商处理的办法，以满足顾客的正当要求。

### 5、纠正措施

当下列情况发生时应采取纠正措施。

- (1) 顾客退货投诉(包括顾客抱怨)；
- (2) 产品检验中发现的不合格；
- (3) 过程、操作、工艺方法存在疏漏，影响产品质量；
- (4) 内审或外审的审核报告中提出的任何不合格项；
- (5) 管理评审报告中提出的需要纠正或改进的项目。

#### 5.1 采取纠正措施的步骤和要求：

5.1.1 在产品实现的任一过程或管理措施运行的任一环节中发现不合格时，各相关部门人员应及时向质量科、生产科报告。

5.1.2 质量科、生产科得到不合格信息，应及时会同相关部门组织责任部门进行现场调查分析，对不合格进行评审，确定不合格的原因，制订可消除该原因的纠正措施，为纠正措施的实施提供必要的条件，确保不合格不再发生。

5.1.3 责任部门填写《纠正（预防）措施处理单》报质量科审核，经总经理批准后由责任单位组织实施。

5.1.4 纠正措施实施后，质量科、生产科应会同相关部门对实施效果进行确认和验证，若未能取得预期的效果，应重新制订和实施纠正措施。

5.1.5 纠正措施若效果明显，有必要长期执行的应予文件化，以利于持续改进产品质量保障措施的运行。

5.1.6 生产科应将采取纠正措施的状况汇总提交管理评审，管理评审应对纠正措施进行确认、验证，以确保持续改进。

5.1.7 质量科负责将采取纠正措施的各种记录收集归档。

## 第七节 产品的包装、标签、储运

为保证产品的包装、标签符合相应环境标准的要求，包装材料尽量选择对环境有益的材质。我公司所进行的任何搬运操作和储存环境应不影响产品的性能，同时采取相应的措施减少在搬运，储存和运输过程中对环境产生的污染。具体做法是：中小学教辅书的包装、标签、储运都是严格按照出版社的要求进行的，当公司将生产的产品经过检验合格封包（小包）入库后由营销员开具《送货通知单》并经库管点验后第一时间送到发行点，由其按照各地的发运数量再进行封大包直至运抵征订地区。

## 第八节 产品生产过程环境行为要求

1、我公司遵守国家 and 地方的环境保护法律法规要求，按照员工培训计划，每年度公司至少组织全体员工进行国家和地方的环境保护法律法规的教育和学习一次，目的使员工提供对环保的认识。

2、公司每年至少一次请环境监测部门进行污染物排放的监测，如不达标，办公室第一时间向总经理汇报，立即采取治理措施直至达标。如达标，监测报告则入档备案。

3、对生产过程中出现的废水、噪声、固体废物进行识别与评价并实施有效管理。针对危险废物，将其分类并存放在固定地点，定期由具有资质的公司进行回收处理；可利用的废物（如废纸边），我公司与再生纸厂签定有回收合同，由其回收再利用。

## 第九节 产品的质量、安全、环保要求

1、公司建立了相应的产品印刷质量措施，确定产品所执行的产品质量、安全、环保标准的有效性以及本行业强制实施、开展的许可证制度。建立了获取更新这些要求的渠道（具体由办公室负责），确保按照产品质量安全、环保标准的要求实施产品质量检验。定期将产品送交有资质的由国家或省市技术监督部门认可的检验机构进行质量检验，并出具产品质量合格检验报告。

2、建立成品检验控制措施，依据印刷标准和国家相关产品质量标准的指标要求，规定每批产品出厂前进行检验，做到准确抽样，检验结果满足产品质量标准的规定。成品出现不合格，应按本手册中《不合格品的控制》规定进行评价和处置。如公司不能进行检验的项目，采取委托检验的方式，并定期请有关检验机构进行检测，以保证质量指标的稳定。当采取委托检验方式时，公司、工厂须保留相应的检验结果。

附加说明：

本标准由常州市武进第三印刷有限公司提出

本标准审核人：韩裙

本标准批准人：蒋跃

常州市武进第三印刷有限公司

# 应急保障

我公司针对常州市党政机关、事业单位和团体组织公务印刷工作上特别指定了总经理蒋跃同志专门负责该项目，并组成 4 人专门服务团队，每个人根据客户需求确立各自的服务内容，最终完成合同的标的内容。

## 一、印前服务方案

我公司按审批通过的设计样稿印刷，依照确定的技术工艺进行制作，保证向武进区国家机关、事业单位和团体组织最终交付的产品符合质量标准。

我公司具备印前质量控制流程，包括控制颜色数值、套印、打样、最终质量检查，配合符合行业标准。印前套印校准，保证签样时间及生产过程中的补版时间。

## 二、印刷

### 1、成立印刷小组

组长：盛益平（质量科长）电话：15161135718

组员：张碧英（生产科）电话：15151955691

荆息明（胶印车间主任）电话：13861189373

卜瑞平（装订车间主任）电话：13813561603

### 2、具体方案

#### （1）优先印刷保障

如有特殊印刷需求，我公司将根据需要设立快速印刷通道，第一时间将所需原材料、人员、设备等配备到位，为印刷前期及环节做好

充分准备。

## （2）生产设备优势

我公司已拥有多台印刷设备，小森四色胶印机两台、对开双色胶印机一台、双面印刷机两台、JJ204 轮转机一台、2880 轮转机一台、CTP 机、胶装联动全线等。我公司将严格按照客户提出的时间要求，保质保量交付合格印刷品，提供完善的售后服务，使客户满意。

## （3）生产应急预案

如遇紧急情况，我公司将启动生产应急响应，调配各项资源，在保证产品优质的前提下，按照客户要求的时间将产品安全送达指定地点。

具体措施如下：

1、制定原材料安全库存，保证有至少一个月印量的原材料库存，以备紧急情况时使用。

2、遇有紧急情况时，合理进行生产安排，科学调配机器设备，组织人员加班加点，连续 24 小时开机，在确保产品质量的情况下，圆满完成紧急任务。

## （4）售后应急预案

我公司将使用单位反馈的质量和服务方面的问题，积极、及时给予稳妥的处理，确保用户满意。特承诺：电话、传真回复时间不超过 0.5 小时，并承担相关的一切费用。

## （5）其他应急方案

我公司综合考虑各种可能发生的突发事件，并针对各种突发事件

建立专项应急措施和方案，以确保印制及相关服务工作顺利进行。

我公司针对本项目专门成立了 4 人的售后应急服务小组，服务小组人员都是经过产前的专业培训，并具备高素质、专业的技术水平。对本项目中的突发状况可以做出正确的决策以及对生产过程中的细微偏差做出正确的调整。

| 姓名  | 职位     | 服务情况     |
|-----|--------|----------|
| 盛益平 | 质量科长   | 总负责人     |
| 张碧英 | 生产科    | 负责产品质量管理 |
| 荆息明 | 机印车间主任 | 负责产品质量管理 |
| 卜瑞平 | 装订车间主任 | 负责产品质量管理 |

3、服务专线

设立服务专线 0519-83761576，接到客户的反馈意见，做到立即响应，1 小时之内对于所涉及的问题反应和处理，全力力急挽回给客户造成的损失。

三、运输、配送

1、人员安排：选择专人负责随车押送，严格送货手续，时间安排。

2、车辆安排：事先与客户联络安排好送货车辆，对车辆性能进行检查，并提供检查记录，确保车辆状况良好，保证送货安全。

常州市武进第三印刷有限公司

2025 年 7 月 29 日