

## 九、服务方案

响应人根据第三部分 评审程序、方法及标准中的评分标准要求提供服务方案及服务承诺等

。

## 技术部分

- 一、项目实施方案
- 二、服务质量、进度保证措施
- 三、应急方案
- 四、印章档案管理制度
- 五、保密管理制度方案
- 六、人员设备配置计划

# 一、项目实施方案

## 第一节 项目概述

项目名称：原阳县市场监督管理局 2025 年度新开办企业刻制首套印章采购项目

采购需求：（包括但不限于标的的名称、数量、简要技术需求或服务要求等）。

（1）采购内容：新设立企业刻制首套 2 枚印章（公章、财务章）。（具体采购要求详见磋商文件第五部分 采购需求及具体要求）；

（2）材质要求：光敏材质，所有印章均为公安备案带防伪芯片；

（3）质量要求：合格（符合公安部《印章质量规范与检测方法》（GA241.9-2000）标准）；

（4）交货时间：2 小时之内出章并送达现场；

（5）服务地点：采购人指定地点；

合同履行期限：自签订合同之日起一年或达到采购预算金额（以先到者为准）

## 第二节 本项目磋商文件服务要求

### 一、印章规格型号

原阳辖区新设立企业刻制首套 2 枚印章（公章、财务章）。

1、企业公章尺寸：圆形直径 42 mm；

2、财务专用章尺寸：圆形直径 38 mm。

### 二、采购要求

1、材质要求：光敏材质，所有印章均为公安备案带防伪芯片。

2、最高限价：本项目报单价，本项目报单价，企业公章最高不超过 120 元/枚，财务章最高不超过 120 元/枚。

3、材料要求：印章章材生产厂家须具有《营业执照》、通过公安部门防伪产品质量监督 检验中心的检验（检验报告）。需满足《中华人民共和国公共安全行业标准印章治安管理信息系统第 9 部分：印章质量规范与检测方法（GA241.9-2000）》等相关标准要求。

### 三、服务要求：

1、中标单位在服务过程中，不得外泄相关信息。

2、印章刻制 2 小时之内出章并送达现场，按规定向公安机关备案。

3、对于客户未及时领取的印章，乙方及时通知客户已制作完成前来领取，在有效期内未领取的印章，予以妥善保管，在领取印章时，严格核对取章人信息。

4、对于超过三个月未领取的印章，乙方须登记造册、盖纸质印模并做说明上报到上级主管公安部门，须在治安管理信息系统上进行缴销，并且印章作剪碎处理，注明销毁时间和原由。

5、客户取章时，乙方须做好信息及印模登记，并扫描上传，给客户出具备案证明或者印章缴销证明。

#### 6、质保期与售后服务

**(1) 磋商文件中要求的质保期为：自用户取到印章之日起均享受质保期为壹年(自验收合格并交付给客户之日起计算)。我公司承诺在磋商文件要求的质保期一年的基础上再延长质保期一年，即承诺质保期为二年**

(2) 印章出现印模字迹模模糊糊不清、章壳破裂、手柄按压故障、章面不出油等问题可以享受的免费更换服务(人为损坏除外),用户在印章的使用过程中有任何问题都可以免费咨询,维护、维修等等。

(3) 乙方须开设售后服务专线,提供免费咨询印章使用服务。对于可以在电话中解决的问题，客服人员应与用户积极沟通并解决，如遇到电话中无法解决的情况，仔细询问故障现象，并在 24 小时内与客户预约到柜面处理。

(4) 在质保期内,因产品质量造成的问题乙方须免费提供维修服务,且所提供的印章零配件必须是其原设备厂家生产的或经其认可的。因刻制的印章和服务质量等方面出现的问题引起企业、群众投诉的，一经查实，采购人有权终止合同并取消服务资格，由此产生的一切后果自负。

(5) 本项目合同履行期限：自签订合同之日起一年或达到采购预算金额（以先

到者为准)。

### 第三节 服务实施步骤

#### 1. 印章刻制需求评估:

根据客户提出的印章刻制需求, 与客户进行充分的沟通和了解, 评估印章刻制的具体要求, 包括印章用途、材料、尺寸等方面的需求。

#### 2. 印章设计与制作:

根据客户的需求和要求, 进行印章设计和制作。我们将派遣专业的设计师进行设计, 确保印章的图案、文字等符合客户要求, 并保证制作质量和效果。

#### 3. 印章交付:

完成印章的制作后, 我们将按照客户的要求和协商的时间节点, 及时将印章交付给客户。我们会采取安全保密的措施, 确保印章的安全性和完整性。

#### 4. 售后服务:

在印章交付后, 我们将提供 2 年的售后服务。如果客户对印章有任何问题或需求, 我们将及时处理和解决, 并提供技术支持和咨询服务。

### 三、项目实施计划:

#### 1. 需求评估阶段:

- 与客户进行需求评估的沟通和了解;
- 收集和整理客户提供的相关资料和要求;
- 制定印章刻制项目的详细计划和时间表。

#### 2. 设计与制作阶段:

- 按照客户的需求, 派遣专业设计师进行印章设计;
- 根据设计结果, 进行印章材料的选定和制作工艺的确定;
- 制定生产流程和制作时间表, 保证印章的高质量和预期效果。

#### 3. 交付阶段:

- 安排印章的交付时间和交付方式;

- 提醒客户对印章的签收和确认，并完成交付的相关手续；
- 定期与客户沟通，了解使用情况和客户的反馈。

#### 4. 售后服务阶段：

- 定期进行印章的质量检查和维护；
- 针对客户的问题或需求，及时处理和解决；
- 提供技术支持和咨询服务，解答客户的疑问。

#### 四、项目预算：

我们将根据印章的材料、尺寸、制作工艺等因素，对每个项目进行具体评估并提供相应的报价。报价将包括设计、制作、交付和售后服务等各个环节的费用。

#### 五、项目风险及对策：

##### 1. 设计与制作风险：

- 为了避免印章设计与制作过程中的风险，我们将严格遵守客户的要求和要求，确保印章的质量和效果；
- 对于任何可能影响印章质量的因素，我们将提前进行充分的调查和研究，做好防范措施。

##### 2. 交付风险：

- 为了确保印章的安全交付，我们将采取安全保密的方式进行交付；
- 在交付前，我们将与客户进行充分的沟通和确认，确保印章的准确性和完整性。

##### 3. 售后服务风险：

- 我们将建立健全的售后服务机制，确保及时响应客户的问题和需求；
- 如果遇到问题和纠纷，我们将积极与客户沟通和协商解决，确保客户的满意度。

#### 六、项目成果及交付标准：

本项目的成果是满足客户需求并交付符合要求的印章制作品。交付标准包括印章的质量、效果、准确性和安全性等方面的要求。

#### 七、项目验收标准：

根据客户的使用情况和反馈，我们将进行项目的验收。主要验收项目包括印章的质量、外观、文字准确性和使用效果等方面。

#### 八、项目保修及售后服务：

我们将提供一定期限的保修期，并提供技术支持和维护服务。如果客户在使用过程中遇到问题，可以随时联系我们进行咨询和解决。

#### 九、项目组织机构和人员：

本项目的组织机构包括项目经理、设计制作人员、采购人员、售后服务人员等。每个人员都将按照项目计划和时间表，负责自己的岗位工作，并确保项目的顺利进行。

## 二、服务质量、进度保证措施

### 第一节 服务质量保障措施

#### 1、 质量保证体系

为建立健全项目质量管理体系和质量自检体系，做到质量管理有章可循，依法办事；保证质量管理体系切实有效运行，确保项目质量 达到合同约定合格目标，全面推进质量管理水平，结合我公司的有关规定，针对本项目实际情况，制定如下质量保证体系及管理辦法。

2、质量目标：刻章服务符合合格标准，确保刻章印迹稳定、印章耐用、印迹效果清晰、加油方便

3、全面落实本项目服务质量责任制

保证本项目保质保量；加强本项目质量检查和督促工作，及时处理各种问题；组织制定并落实本项目各类应急预案，组织专业应急预案演练；依法开展刻章服务作业教育培训。

建立质量监管机构 为加强对本项目的服务管理，公司成立由项目负责人为组长，由项目经理、项目副经理、安全员、质检员等为成员组成的质量管理领导小组，负责对本项目的运行管理。同时，由公司质量管理考核领导小组和质检部组成的质量监管机构对本项目进行质量监管，并针对本项目制定内部考核制度及具体质量管理考核细则。

## **第二节、质量监管机构的职能**

1. 制定刻章服务管理制度，调整作业目标，明确各岗位职责及考核办法等，同时制订项目服务长效管理办法。
2. 加强作业质量管理，建立服务管理监督机制，完善巡查、操作、检查等内部考核机制。
3. 建立并完善项目内部台帐资料管理系统，按时向合同甲方提交 月度各类工作报表、作业书等资料。
4. 及时完成合同甲方交办的工作任务，自觉接受甲方和上级有关部门的检查和监督，对不足之处进行及时整改。
5. 坚持以人为本，严格遵守有关劳动法规，保障员工的合法权益， 定期召开安全工作会议，总结经验，表彰先进。
6. 及时进行项目服务工作总结，同时制订下一阶段刻章服务管理 计划。
7. 质量监督巡查的频率为每天进行一次全方位的巡查、检查，及 时发现问题，及时上报问题，做到发现问题到上报问题，不超过 10 分钟。并承诺小问题即时解决，大问题 1 小时内解决。（特殊情况除 外）

## **第三节 质量控制组织架构及职责**

为保证项目质量控制工作，我公司为本项目成立质量管理领导小组，全面

负责本项目的质量控制工作。质量领导小组各岗位的质量管理责任：

1. 组长为该项目质量管理的第一责任人，对所有的服务质量全权负责，对该项目实施直接领导，对服务中的重大问题进行决策。
2. 副组长负责质量体系的建立、实施和管理，确保人力、设备、资金等资源到位，对职工进行培训。
3. 组员负责具体落实质量体系的运行管理。

### **第三节 印章刻制工作质量保证承诺**

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**

本项目将从思想保证措施、组织保证措施、作业流程保证措施、 现场督察保证措施、经济保证措施五方面着手确保刻章服务作业项目 质量管理的顺利实施。 项目管理人员配备对讲机，并保持手机 24 小时畅通，公司与甲 方单位可用电话随时联系，管理人员随叫随到，项目人员在指定的工 作范围内，未经允许不得擅自离开岗位。

1、思想保证措施 思想是行为的指南，因此要搞好刻章服务工作，首先要树立正确 的指导思想。无条件的接受政府、相关主管部门的监督检查、接受社 会各界人士，新闻媒体的舆论监督；加强对全体项目人员质量意识的 培训和职业道德培养，树立全心全意为人民服务、为社会服务、为项 目服务的崇高思想品质。

2、组织保证措施 组织是实现刻章服务工作目标的手段与方法，是刻章服务质 量的 可靠保证。 我公司对本项目质量工作高度重视，将集中总公司优势的人 力管 理资源，组建一支业务熟练、吃苦耐劳、坚持标准、突出质量、组织 观念强，人员稳定的刻章服务工作团队，为项目质量创优提供有力的 组织保证。

3、作业流程保证措施 标准是检查刻章服务质量的重要手段。 我们承诺：在刻 章服务工作过程中，不定期组织相关骨干人员进 行业务技能培训、交流，并且 聘请专家到现场进行指导。同时针对刻 章服务的作业特点、程序需求等采取有 效的作业流程规范，达到统一 标准、统一要求。

4、现场督察保证措施 跟踪作业状况的督察是保证质量、提升质量的重要环节。 我公司 拟将对项目质量检查做到“日抽检，周普检，月大检”的“三检制”

和现场“警告、限时整改、发单处罚”与月考核、年总评有机结合起来，实施绩效经济挂钩，同时采用项目经理问责制，分管领导责任追究制的“两制”原则，从而达到有力、有效、有序的督查措施。

5、经济保证措施 为有力提升本项目的作业服务水平，激励全体项目人员爱岗敬业的热忱和吃苦耐劳一丝不苟的工作精神，项目部将建立一套既有激励机制又有考核机制的《项目人员奖惩实施办法》。既使员工感到有压力，也使员工感到有动力。公司按国家规定提供员工劳动保障，与员工签订书面劳动合同，办理社会保险和意外人身伤害保险，提供规定的福利待遇。同时，从一定的管理费用中抽出奖金给予每月评选出来的“星级”项目人员以资鼓励。

6、项目激励机制 为解决员工流动量大，员工工作效率低下，员工心态不稳等问题 特制定本激励机制。本方案本着精神激励为主，适度配合物质激励的原则制定。

(1) 目标激励 由项目负责人和分管副总共同确定项目各岗位的岗位职责，明确告知员工从事的工作，并由项目经理结合每个员工实际工作效率制定的每月工作任务（注：是一个可以完成的任务目标）。对于达到目标的员工给予口头表扬及言语鼓励。对与达不到目标的员工应适度安慰 并给予帮助，如安排培训，帮助员工达到工作目标。成效：一是完成目标的员工会增加自豪感，增加了工作热情；二是完不成目标的员工在被帮助情况下更加努力工作。

(2) 激励措施 对于一些不涉及公司原则问题的决定时，以及制定作业管理方面一些规定时，可吸收员工参与讨论，听取员工意见。成效：一是员工有被重视感，工作积极性提升；二是公司能及时 了解第一线员工的思想。1. 评选优秀员工公司按季度开展评优活动，评选秉承公平、公开、公正的原则。具体评选条件是根据员工的工作绩效、工作态度、出勤等情况；每个 项目部从员工中评选出 1~2 名表现优秀的员工，颁发奖状并给予一定的物质奖励。成效：一是荣誉激励与物质激励相结合的方式在员工中间形成良性竞争，提升工作积极

性；二是被评上的优秀员工稳定性增强。

## 7、质量校核措施

(1) 质量校核制度 首先，加强公司质检部建设，配备齐全的质量检查组织网络，每月对项目部管理人员明查两次、暗查两次，检查管理是否勤政、作业是否符合流程，对员工作业现场进行跟踪、回访、反馈。其次，实行质检部监督与项目部管理员跟班监督相结合，现时、现场检查员工的具体作业流程，不允许有违背流程、颠倒或节省流程的现象发生。第三，每月组织召开质量管理例会，及时研究倾向性的质量问题，查找不合格项和可能发生的不合格项，提出解决办法，督促实施落实。通过计划、执行、检查、总结四个阶段的连续运行过程，对质量目标实施动态管理，对各级员工管理和作业实行跟踪、反馈，确保员工违反规章制度和作业流程行为得到及时纠正，使刻章服务质量稳定提升。

(2) 优选高质量刻章设施设备，并每日检查性能状况 1. 刻章服务的物品选用效果好的物品，保证刻章服务的效率及作业效果的质量； 2. 及时更新易耗品，保证服务效果在最佳状态； 3. 设备达到报废程度或是到达报废时间立即报废，报废前做好同等性能以上替换设备的替补工作，保证不因设备缺失导致出现工作漏洞。

(3) 服务全动员 整个项目的服务不是单个人或是几个人的服务，而是整个项目所有项目人员的服务，是整个团队的服务。将整个服务队伍组合成一个纪律良好、技术过硬的团队，取得的成果属于每一个团队成员，树立团队意识，提高工作使命感。

## 8、质量检查

### (1) 质量检查制度

1.1 日巡查：项目管理员每日不低于三次在服务范围内进行巡查，对员工工作进行监督和指导。

1.2. 日检查：下班前，项目管理员对员工进行一次检查，记录在案，并在第二天报项目经理审查。

1.3. 周、月总结：项目经理每周、每月对员工工作进行全面检查，并 打分记录在案，作为月终考核成绩。

1.4. 制定工作计划：项目部经理每月向公司和甲方单位，各提供一 份工作计列表，以便公司对所有工作进行监控，甲方单位对项目进展 的了解。

1.5. 项目质量检查：每天对刻章服务情况进行巡查，及时发现并处 理问题。制止并举报违法违规行。对员工的现场作业情况进行监督， 防止员工在岗不作业和离岗现象的发生。及时对员工进行有效考核记 录归档，并作为员工年终考评的依据。

1.6. 甲方单位检查：定期或不定期邀请甲方单位相关人员一同检查， 认真听取甲方单位的意见和建议。

## （2）质量检查措施

2.1. 本刻章服务，采取明确分工、责任到人的质量管理办法。管理 人员的奖金和分配与项目质量相挂钩，落实责任，赏罚严 明。

2.2. 时间到位 要求相关管理人员与刻章服务人员同时到位，既保证动态服务时 间内无缺人、空岗等现象发生，又能及时发现与处理存在问题，保证 项目质量 达到规定要求。

2.3. 人员到位 通过加强督查的办法，避免出工不出力、消极怠工现象发生，强 调高效率、高质量完成服务任务。

2.4. 记录到位 无论是机械化作业人员还是人工人员，每天都认真填写《日常工 作检查记录表》，做到事事有记录，事事有着落。

2.5. 督查到位 通过日巡查、日检查、周月总结、质检部督查、抓制度落实等多 种方法，使高标准的工作质量达到常态化。

6. 反馈到位 对检查发现的问题， 做好考核记录的同时，第一时间与项目责任 人沟通，商讨整改对策，最终达到

真正把存在问题予以解决之目的。

## 第二节 进度保障措施

本项目合同履行期限：自签订合同之日起一年或达到采购预算金额（以先到者为准）。

交货时间：2 小时出章并送达现场。

### 1、组织措施

落实各层次的进度，控制人员具体任务和工作责任。销售及采购、仓储部门成立以部门负责人为首的进度控制组织系统，做好劳力、材料、机构的协调准备工作，保证在生产过程中不出现窝工、费工现象；加强对各部门的各类管理人员的教育工作，使他们到岗尽职，以有利于各项工作的有效展开。强化工作指导机构，在劳力安装、材料运输、机构管理、仓储、后勤方面一切服从生产需要。任何人必须服从分配听指挥，对作业计划完成情况。进行跟踪研究、分析，牢牢掌握工作任务主动权，对未完成工作计划的，及时查原因、订措施补救。加强计划管理，建立部门协调机制，落实总工期，不断对照计划检查各节点工序工期的执行情况，及时调整，动态控制，确保计划总工期的实现。

### 2、技术措施

根据交货期控制，逐部门编制作业计划。根据计划，在采购、配货、运输、安装过程中加强人力、物力、技术调度，保证产品的供应，每天对照检查计划执行情况，及时调整。劳力的选用严格按单位的有关规定执行，调动本单位内部的熟练的经验丰富的工作人员参战，注重提高操作工的技术素质，加强岗前培训工作，确保基本功够硬，以提高工作功率。加强材料的采购管理，多点联系，择优选购；周转材料充实供应，材料进场及时。进场后严格检验，合格后按类别整齐堆放，避免由于材料供应不及时或出现质量问题而耽误交货。进场前进行检查维修，在购置，配送中不断加强保养和检修，以保证产品的完好性，从而保证和提高产品使用率，以免产品故障或短缺而影响交付进度。

### 3、合同措施

全面推承包责任制，制定奖惩制度，做到奖罚分明，奖励先进，充分调动员工积极性，把服务质量进度搞上去，对完不成工作计划而造成经济损失的，追究其责任。

### 4、经济措施

为保证按期交货，必须有资金保证，我公司为本项目准备了足够的资金，并实行专款专用制，以确保我公司对建设单位资金垫付的承诺的实现，不影响交付进度，从而保证合同进度不受资金的影响。

### 5、信息管理措施

在合同执行过程中，不断地收集实际进度的有关资料进行整理统计，与计划进度比较，定期向用户提供比较报告。在其控制下编制合同执行计划，并做好进度记录，填好进度统计表，协调各方面关系，及时、灵活、准确、果断地采取措施，排除各种矛盾，加强各薄弱环节，实现动态平衡，保证完成交货期目标。

### 6、人员，物资保证措施：

公司拥有管理，技术，配送、售后服务等人员 10 人，配送车辆 2 辆。

## 三、应急方案

在突发事件、重大活动、重要检查及各级业务主管部门安排的临时性工作等，招标人急需供货，我方无条件响应，全力配合采购人做好采购工作。

### 第一节、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。

## **第二节、运输保障措施**

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。

### **第三节、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，保证刻章工作顺利进行。
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。

### **第四节、重大活动、重要检查及各级业务主管部门安排的临时性任务保障措施**

当遇重大活动、重要检查及各级业务主管部门安排的临时性任务有可能刻章数量激增等情况时，我公司在材料储备和人员安排上保证能够保证产品供应：

#### **4.1 材料保障措施：**

我公司保证平时有充足刻章原材料储备，同时每 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。

#### **4.2 项目人员保障措施**

4.2.1. 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；

4.2.2. 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。

## 四、印章档案管理制度

### 第一章 总则

第一条 为了规范印章公司档案管理工作，保障档案的安全性和完整性，制定本制度。

第二条 本制度适用于印章公司内各类档案及相关信息资源的管理工作。

第三条 印章公司档案管理工作应遵循依法、规范、科学、合理的原则，严格遵守国家有关档案管理法律法规。

第四条 印章公司各级领导和全体员工都应当遵守本制度，加强档案管理意识，提升档案管理水平，共同维护印章公司档案资源。

### 第二章 档案管理的目标和任务

第五条 印章公司档案管理的目标是建立健全的档案管理制度、规范的档案管理流程，保障档案的安全、完整、准确、可靠，满足公司各项工作需要和相关法律法规的要求。

第六条 印章公司档案管理的任务是：

1. 建立健全档案管理制度，明确档案管理的责任部门和责任人；
2. 统一规范档案管理操作流程，确保档案的安全性和完整性；
3. 加强档案管理的技术应用，提高档案管理的效率和便捷性；
4. 加强档案管理的宣传教育，提高全体员工的档案管理意识。

### 第三章 档案管理的原则和要求

第七条 印章公司档案管理应遵循以下原则和要求：

1. 法律依据：遵循国家有关档案管理法律法规的规定，确保档案的合法、规范管理；
2. 划分管理：根据不同档案的性质和用途，划分档案管理部门，明确档案管理的责任和权力；
3. 安全保密：加强档案管理的安全防护和信息保密，防止档案的遗失、损毁、泄露；
4. 应用便捷：通过科技手段提高档案管理的效率和便捷性，便于查询、检索和利用；
5. 保护完整：保护档案的完整性和准确性，防止档案的篡改和损毁；
6. 审查销毁：定期对公司档案进行审查和清理，并严格按照程序进行销毁。

### 第四章 档案管理的责任和权力

第八条 印章公司档案管理的责任和权力的划分如下：

1. 公司领导：
  - (1) 负责公司档案管理制度的制定和实施工作；
  - (2) 确保档案管理工作的顺利进行；
  - (3) 对档案管理工作进行监督和检查。
2. 档案管理部门：
  - (1) 负责公司档案管理制度的具体落实和执行；

- (2) 确保档案管理操作的规范和合理；
- (3) 对公司档案进行分类、整理、编目、归档和保管。

### 3. 全体员工：

- (1) 遵守公司档案管理制度，严格执行档案管理工作流程；
- (2) 提高档案管理意识，维护公司档案资源。

## 第五章 档案管理的流程和操作

### 第九条 印章公司档案管理应当遵循以下流程和操作：

1. 归档：对公司档案进行分类、整理、编目和装订，形成档案目录；
2. 保管：安全保管公司档案，确保档案不被遗失、损坏和泄露；
3. 检索：定期对公司档案进行归档整理和检索服务，提高档案利用率；
4. 销毁：对公司档案进行定期审查和清理，严格按照程序进行销毁。

## 第六章 档案管理的技术应用

### 第十条 印章公司档案管理应加强技术应用，提高档案管理的效率和便捷性。

1. 文档管理系统：建立健全的文档管理系统，实现电子化管理和存储；
2. 档案库存系统：建立档案库存管理系统，实现档案信息的快速检索；
3. 信息安全技术：加强档案信息的安全保护和加密技术的应用；
4. 档案管理软件：利用档案管理软件对公司档案进行管理和维护。

## 第七章 档案管理的宣传教育

### 第十一条 印章公司档案管理应加强宣传教育，提高全体员工的档案管理意识。

1. 培训研讨：定期开展档案管理培训研讨会，提高员工的档案管理知识和技能；
2. 宣传教育：定期组织档案管理宣传活动，增强员工的档案管理意识。

## 第八章 档案管理的监督与检查

### 第十二条 印章公司档案管理应加强监督与检查，确保档案管理工作的规范和有效。

1. 监督机制：建立监督档案管理工作的机制和流程，明确监督的责任部门和程

序；

2. 检查评估：定期对公司档案管理工作进行检查和评估，及时发现和解决问题；
3. 效果评估：定期对公司档案管理工作的效果进行评估，总结经验，改进工作。

## 第九章 编制档案管理实施方案

第十三条 为了保障印章公司档案管理工作的顺利进行，制定档案管理实施方案。

1. 档案管理制度：明确公司档案管理的机构设置、职责分工和工作流程；
2. 档案管理流程：明确公司档案的收集、整理、保管、利用和销毁的程序；
3. 档案管理技术应用：规范公司档案管理的技术应用和安全保护；
4. 档案管理宣传教育：制定档案管理宣传教育计划，提高员工的档案管理意识；
5. 监督与检查机制：建立档案管理的监督与检查机制，确保档案管理工作的有效实施。

## 第十章 档案管理的法律责任

第十四条 为了严肃公司档案管理工作，依法追究相关人员的法律责任。

1. 档案管理违规：对违反公司档案管理制度和规定的行为，按照公司相关规定给予处罚；
2. 档案管理丢失：对档案遗失、损毁、泄露的行为，追究相关人员的法律责任。

## 十一章、档案归档

### 1. 归档要求

归档的文件和资料必须是定稿后的正式印本及必要的文件原稿、装订好的原始记录。合同要存正本，公司文件及外部文件应归档原件，一般不存复印件。文字、图纸与软件（盘）同存时，应保持一致。属于 IS09001 质量体系的受控文件应填写受控编号。

归档的文件和资料要求质量优良，图样清晰，字迹工整，装订整齐美观，禁用字迹不牢固的工具书写。

对软盘、光盘、声像、照片等资料，归档时要有保护措施，包装良好，封面书

写标题及编号，无涂改。

凡对公司有保存价值的各种文件、资料、实物等，各部门有责任及时归档。因归档不及时造成资料损坏或丢失，给公司利益造成损害的，有关部门须承担责任。

归档文件和资料如有保密要求和查阅限制的，由归档部门与档案室拟定保密级别和限制查阅使用范围。

## 2. 归档时间

项目服务资料在项目服务结束后一个月内归档。各类管理文件、人员资料，项目资料每一年年末归档一次。其余各类具有保存价值的文件和资料应及时归档。

## 3. 归档程序和手续

各类档案在归档前由各部门兼职档案员预立卷。归档时要作《档案移交（接收）登记》，属质量体系受控文件要提交《受控文件和资料清单》，经档案室和归档部门双方当面清点签字后备查。对不完整、不准确或不符合存档要求的各类档案，档案室有权要求归档部门完善达到要求后再办理归档手续。同一项目的成套资料在归档时要有资料目录，并按要求提供《资料存档清单》。

## 4. 归档责任部门

公司下发行政文件、管理制度、公司重要会议材料、外来文件由公司办公室负责。各职能部发的文件、管理细则由主办部门负责。技术文件、工程文件、研发文件、生产文件、产品标准、工艺文件由相关事业部负责。

## 5. 管理文件和资料的归档

凡正式发文的公司文件按发文序号归档，不得缺少。公司各职能部门负责将业务范围内的管理文件及资料按期归档，以保证借阅人员能使用更新后的有效版本。

### （1）、档案和资料的保管

1. 各种管理、技术文件和资料属于公司专有技术、知识产权和无形资产的重要组成部分，要严格管理，严防因失密给公司造成损失。

2. 管理文件和资料、技术文件等应进行分类管理，文件与资料必须编号。

3. 档案资料是公司经营和管理的重要依据，档案资料室必须确保安全。

(1) 健全借阅审批、登记制度，严防文件资料损坏、丢失。未经许可不得复制、使用保密档案。

(2) 做好“五防”工作，即：防火、防盗、防晒、防潮、防虫。

(3) 档案室内要经常打扫，保持清洁卫生。

(4) 室内严禁吸烟，不得将易燃、易爆物品带入室内。

(5) 工作人员离开档案室时要关灯、关好门窗。

(2)、档案资料的使用

1. 档案资料分为机密、秘密、无密级三个级别。以档案资料有严格的查阅限制，其复制和借阅需经公司主管领导批准。公司的重要文件、技术资料列入机密级档案管理。秘密级档案和资料有查阅限制，复制借阅要经归档部门负责人同意，公司办公室批准。对公司较重要的文件、技术和项目资料列入秘密级别管理。无密级档案资料，公司内部职工可以查阅、复制、借用，但需进行登记备案。

2. 查阅档案资料，需执行档案资料保密规定，并做查阅登记。本公司员工可查阅本职工作范围的档案资料；如要查阅非本职工作的档案资料，需经档案归档部门负责人同意，公司办公室批准；公司外部人员查阅档案资料，需经公司接待部门领导申请，公司主管领导批准后，由专人陪同查阅，不得借出。

3. 档案资料的借阅和复制按档案保密规定执行。借阅档案资料应在档案室做借阅登记，对有保密要求的档案资料要有相关负责人批准的《文件资料借阅申请单》。以光盘、软盘为介质的文件资料不外借。

4. 借阅科技档案不得超过两个月；借用管理文件不得超过一个月；借用非本部门档案不得超过两周。借阅期满后，如需继续借用时，可持所借档案到档案室

办理续借手续，仅限续借一次。对逾期不还，经催促仍拖延者，除停止其借阅权利外，还将向其所在部门通报。

5. 凡公司员工调离公司前，应清还从档案室借阅的档案资料，由档案室在调离手续单上签字后，方可办理调离手续。脱产学习或外借工作半年以上的员工，在离开公司前也必须清还所借档案。

### （3）、文件和资料的更改、销毁

1. 已归档的非技术文件和资料如需更改，由原归档部门持《文件和资料更改通知单》到档案室填写《文件和资料更改登记表》，此登记表、更改通知单与文件共同存放，以备查询。

2. 技术文件和资料需更改时，要按《设计更改程序》及《产品图样及设计文件更改办法》执行，填写《设计变更补充通知单》并由项目负责人或技术负责人签字。对标准产品图纸及工艺文件的更改要有事业部总工或技术负责人的审批，同时注明更改原因及日期。

3. 文件和资料失效或终止执行时，各部门档案员应按要求填写《终止执行文件和资料目录》，到档案室备案，由档案室在文件上标明终止执行或作废字样。

4. 对无保存价值的已失效或终止执行的文件、资料，需经原编制部门审核，原审批部门负责人批准后，填写《技术文件和资料处置表》及《申请销毁文件和资料目录》存档。

5. 对于需要销毁的文件、资料，由档案室定期提出申请，经公司专家委员会鉴定后，档案室统一销毁并做销毁记录。

## 十三章 档案人员岗位职责

一、认真贯彻执行《中华人民共和国档案法》和上级主管部门有关档案管理的方针、政策和部署安排。

二、制订本公司档案工作的规划计划、规章制度和管理细则，并组织实施。

- 三、全面掌握本公司的工作情况，组织全室人员做好档案收集、整理、分类、编目、鉴定工作，组织档案管理人员开展档案编研工作、有效提供档案为生产、经营管理和两个文明建设服务。
- 四、安排本公司所属职工的政治教育、业务技术学习及工作考核，提高档案队伍的整体素质。有计划、有组织地安排专兼职档案人员的业务技术活动和学术活动。
- 五、联系购置配备必要的工具、装具设施。
- 六、加强与各有关业务部门的联系，理顺疏通档案的归档渠道，促进档案工作的顺利开展。
- 七、负责对全公司部门的档案工作进行指导和监督。定期召开部门档案工作会议，经常组织人员深入基层了解档案资料的积累、利用等情况，随时进行指导、监督检查工作。
- 八、及时向上级主管部门提供本公司档案工作的各种资料。
- 九、负责本部门成本的有效使用和控制。
- 十、负责综合档案室固定资产的管理和维护。协助做好厂固定资产的转资工作。
- 十一、起草工作报告、总结工作。向上级汇报工作。
- 十二、完成领导交办的其它工作任务。
- 十三、负责全公司的档案统筹管理工作。
- 十四、负责综合档案室行政和日常工作。
- 十五、负责对全公司各部门的档案工作进行指导和监督。
- 十六、负责理顺疏通档案的归档渠道。
- 十七、负责加强档案基本建设，联系购置必备的档案装具和设施。
- 十八、负责向领导和上级业务主管部门汇报工作。
- 十九、负责召集鉴定小组对到期档案进行鉴定，并组织监督销毁过期档案，建立销毁记录。

## 十四章 档案安全保密制度

为保护档案的安全，做好管理人员的保密工作，应制定规范的档案安全保密制度。

一、档案人员应认真贯彻执行《中华人民共和国保密法》和《中华人民共和国档案法》，遵守公司的保密规定，维护档案安全。

二、档案人员必须严格执行各项规章制度，认真履行各项程序。

三、全公司档案实行集中统一管理，对机密、绝密档案应实行全程有效监控，在接收、登记时应注明机密、绝密字样，和普通文件分开立卷，单独存放，特殊管理。

四、各类档案一般不准借出，对确实需要借出的，须经有关领导批准，严格履行借阅手续。对机密、绝密档案的科技档案，要严格把握审批程序，不经有关部门批准，不得借阅、抄录、复印和描绘。经批准抄录、复印的材料应及时销毁，严防遗失。借出档案应在规定时间内归还，妥善保管，严禁转借他人。

五、档案工作人员要增强保密意识，遵守保密纪律，不传不说不问机密档案的内容，不随身携带机密档案材料。

六、未经允许任何人不得私自销毁档案。

七、加强档案室的安全保护工作，档案室应自成区域。室区及库房设施应符合档案管理规定。档案库房及办公室钥匙应妥善保管，不得转借他人，发现丢失，应立即采取措施。节假日前应做好以下工作：彻底清点档案并进行登记；催还借出的档案；将所有档案材料全部归入档案室内；锁好门窗，加贴封条。

八、加强档案库房的安全管理，非本馆人员未经许可不得进入库房、机房。档案库房严禁吸烟，不得存放易燃易爆等危险品，切实做好库房的八防管理（防盗、防火、防潮、防尘、防虫、防鼠、防高温、防强光）。每日下班前要关闭空调，切断电源，锁好门窗，发现问题及时报告。

九、电子档案的安全保密参照上级有关规定执行。

## 十五章 电子档案管理办法

### 1. 文档一体化原则

各单位应坚持文档一体化原则，规划建设本单位的数字档案室，实现办公信息的顺畅交流。

### 2. 统筹规划原则

数字档案室是单位信息化建设的基础内容，是办公自动化的重要构成。各单位应把数字档案室纳入单位信息化建设总体格局之中，与办公自动化融为一体，统筹规划建设。

### 3. 确保安全原则

各单位应健全各种设施，加强管理，确保档案数据的安全。

## 十六章、数据管理与维护

### 1. 应指定专人负责档案数据的维护与管理

### 2. 数据入库

电子档案及其目录数据应进行齐全性、准确性、完整性、安全性、有效性鉴定，确认达到相应技术要求后，经档案部门负责人签字同意后，才能入库保管。

### 3. 数据修改

入库后的档案数据一般不能修改。入库数据确有错误，应形成书面报告，按相关制度的程序规定批准后方可修改。

### 4. 数据备份

档案及目录数据至少应制作三套备份，脱机分开保管，一套异地保存。并定期进行更新备份。有条件的单位，宜采用双机热备加磁盘阵列柜存储管理。

### 5. 数据删除

入库数据不能随意删除。经价值鉴定确无保存价值的档案数据，按相关制度的程序规定审批同意后，按要求删除数据。删除数据应形成纸质记录存档。

## 6、查询利用

- 1) .单位办公自动化系统应设置非涉密档案在线查询利用的功能链接。
- 2) .档案室应利用本单位办公网实现非涉密档案在线查询利用；利用电子邮件或其他通讯方式实现非在线查询利用。
- 3) .涉密档案不能上网利用。
- 4) .应建立完善的网上查询利用记录，对档案查询利用进行全程监督。
- 5) .编制提供本单位基础数字、重要工作和重大事件等信息资料，通过办公网络提供档案信息服务。

## 十七、制度建设

### 1. 电子文件归档制度

明确电子文件归档范围、责任、格式、程序、方法、时限和质量要求等。

### 2. 档案数字化规程

明确规定本单位各种门类、载体档案进行数字化的具体要求。

### 3. 档案安全保密制度

明确规定电子档案安全管理职责要求和措施方法，网上利用权限的划分标准，以及档案阅读使用范围。

### 4. 档案数据网上查询利用制度

明确规定网上查询利用档案的范围，查询利用的程序方法及安全要求。

### 5. 档案数据管理维护制度

明确规定档案数据入库、修改、检测、备份、删除等操作的具体程序和方法。

### 6. 电子档案鉴定销毁制度

明确规定电子档案鉴定销毁的基本原则、方法和技术要求。

### 7. 档案数据网和信息设备维护使用制度

明确规定档案数据网操作管理要求和程序方法，规定计算机等信息设备维护使

用要求。

## 五、保密管理制度方案

保密是印章刻制服务中至关重要的要素，客户的隐私和商业机密需要得到充分的保护。以下是一个印章刻制服务的保密方案，旨在确保客户的信息安全和商业机密的保密性。

### 一、安全保密

#### 1. 目的

为了有效的保护、管理项目运作过程中所涉及的一切商业、政务及其他需保密的内容，根据项目实际情况特制定以下制度。

#### 2. 适用范围

本制度适用于公司全体员工。

#### 3. 术语定义

本制度涉及的术语定义如下：

(1) 「保密信息」是指属于公司、不为公众所知悉，能为公司带来经济利益，具有实用性并经公司采取了合理的保密措施，可用于生产、销售或经营之技术信息和经营信息（无论系以何种媒介储存或记录），

包括：

1) 公司档案资料，包括：各类合同（无论是否以书面形式签订）、人事档案、行政文件、供货商等；

2) 公司所拥有的任何与计算机软硬件开发资料，包括但不限于产品开发及制造计划、开发及制造大纲、软件程序、设计图纸等资料；

3) 市场销售资料，包括成本、经销商资料、价位策略、销售渠道、报价单、客户名单等；

4) 财务信息资料、资产情况、开户银行资料、等；

5) 公司的管理方法、管理制度及经营情况；

6) 公司的知识产权（不论是公司独自拥有的，或是和其他方共同拥有的，亦不论是现有的或正在研发的，相关知识产权客体尚处于未公开状态或不属于公知信息），包括但不限于下列：

核准注册前的待申请商标，无论是文字、图形或其结合；

公司拥有的符合法律、法规规定的商业秘密特征的其他知识产权。

(2) 一般文件、秘密文件、机密文件和绝密文件：

(3) 窗口接待的各项记录。

(4) 桌面工作站：指台式机、笔记本电脑、平板电脑（PDA）、智能手机等智能设备。

(5) 泄密事故：指一切不遵守公司相关保密制度和相关保密协议的行为。

## 二、保密协议

印章刻制服务提供商与客户之间应签订保密协议，明确双方的保密义务和责任。该协议应详细说明哪些信息被视为保密信息，包括但不限于客户的商业计划、机密数据、技术信息等。同时，协议应明确双方对保密信息的使用、转让、披露等行为的限制。

### 员工保密培训

印章刻制服务提供商应对其员工进行保密培训，使其明白保密的重要性以及保密义务。培训内容应包括保密的法律法规、公司的保密政策、保密信息的分类和标识等。员工也应签署保密承诺书，确保他们了解自己的保密义务。

### 访客控制

印章刻制服务提供商应加强对访客的控制管理，对来访者进行身份验证，并记录他们的来访目的和时间。访客应被限制进入核心生产区域，以确保保密信息不被泄露。

### 物理安全措施

印章刻制服务提供商应采取物理安全措施，保护客户的保密信息不受未经

授权的访问和物理窃听。例如，设置安全门禁系统、监控摄像头，对重要区域进行 24 小时监控等。

#### 网络安全措施

印章刻制服务提供商应加强网络安全措施，保护客户的保密信息不被黑客入侵和泄露。网络安全防护包括但不限于建立防火墙、安装杀毒软件、加密重要数据等。

#### 数据备份与恢复

对于客户的保密信息，印章刻制服务提供商应定期进行数据备份，并制定数据恢复计划，以防数据丢失或损坏。备份数据应存储在安全可靠的地方，确保不会被不相关人员获取。

#### 严格审查供应商

印章刻制服务提供商应对其供应商进行严格审查，确保其具备保密客户信息的能力和意识。供应商应签署保密协议，并接受保密培训。

#### 事件报告和应急响应

印章刻制服务提供商应建立事件报告和应急响应机制，一旦发生数据泄露或安全事件，及时报告客户，并采取措施应对和修复事件，以减少损失和风险。

#### 合规审计

印章刻制服务提供商应定期进行内部合规审计和外部第三方审计，以确保其保密措施符合相关法律法规和行业标准，并及时改进不足之处。

以上是印章刻制服务的保密方案，通过制定保密协议、进行员工培训、加强物理和网络安全措施、实施数据备份与恢复，印章刻制服务提供商能够有效保护客户的信息安全和商业机密。

### 三、基本原则

1. 不该说的秘密绝对不说；
2. 不该问的秘密绝对不问；

3. 不该看的秘密绝对不看；
4. 不该记录的秘密绝对不记录；
5. 不在私人通信中涉及秘密；
6. 不在不利于保密的地方存放秘密文件资料；
7. 不在普通电话、明码电报、普通邮局传达秘密事项；
8. 不在接入互联网的电脑上收发和存放涉及秘密的信息；
9. 员工维护企业秘密的义务：

公司员工在入职时，要签订《员工任职保密协议》，履行协议中约定的保密义务，并遵守公司保密制度。

公司员工在辞职时，按原签订《员工任职保密协议》的要求，对熟知或了解到本公司的秘密要保密。

#### 四、保密培训

部门经理要随时确认，检查保密状态，对员工进行保密培训，尽最大努力预防泄密事故发生。

#### 五、文件保密

##### 1. 文件的管理

公司运作工程中所接触的所有文件、申请书及客户相关信息必须经专职资料管理员分类保存，员工不得以任何形式的随意处置。

##### 2. 桌面工作站的管理

公司选用的桌面工作站要符合保密要求，系统软件要做保密设防，重要部门的桌面工作站要设开机密码和屏保密码。不得在网络上传播公司重要文件。下班后要关闭桌面工作站，取出并保存好磁盘、光盘等存储设备。

桌面工作站严防不相干的人员登录，一经发现及时制止，并告知部门保密责任人，按照相关制度追究责任。

## 六、人员设备配置计划

### 第一节 建立项目组织机构

1. 确定组织目标：项目目标是项目组织设立的前提，应根据确定的项目目标，明确划分分解目标，列出所要进行的工作的内容。
2. 确定项目工作内容：根据项目目标和规定任务，明确列出项目工作内容，并进行分类归并及组合是一项重要组织工作。对各项工作进行归并及组合并考虑项目的规模、性质、工程复杂程度以及单位自身技术业务水平、人员数量、组织管理水平等。如进行实施阶段全过程项目管理，工作划分可按计划阶段和实施阶段分别归并和组合。
3. 组织结构设计 （1）确定组织结构形式。（2）合理确定管理层次。
4. 配置工作岗位及人员
5. 制定岗位职责标准与考核要求

### 第二节 人员配置原则

- 1、因事择人原则 因事择人就是员工的选聘应以职位的空缺和实际工作的需要为出发点，以职位对人员的实际要求为标准，选拔、录用各类人员。
- 2、量才使用原则 量才使用就是根据每个人的能力大小而安排合适的岗位。人的差异是客观存在的，一个人只有处在最能发挥其才能的岗位上，才能干得最好。
- 3、程序化、规范化原则  
员工的选拔必须遵循一定的标准和程序。科学合理地确定组织员工的选拔标准和聘任程序是组织聘任优秀人才的重要保证。只有严格按照规定的程序和标准办事，才能选聘到真正愿为组织的发展作出贡献的人才。
- 4、因材起用原则所谓因材起用，是指根据人的能力和素质的不同，去安排不同要求的工作。从组织中人的角度来考虑，只有根据人的特点来安排工作，才能使人的潜能得到最充分的发挥，使人的工作热情得到最大限度的激发。如果学

非所用、大材小用或小材大用，不仅会严重影响组织效率，也会造成人力资源计划的失效。

### 第三节、项目人员配置表

姓名	职务	性别	联系方式	从事工作年限	劳动合同签订日期	备注
吴津印	项目经理	男	0373-7577789	5	2021年3月1日	无
吴治江	管理人员	男	0373-7577789	5	2022年8月1日	无
赵坤鹏	技术人员	男	0373-7577789	4	2023年6月2日	无
贾萌	客服人员	女	0373-7577789	3	2024年9月1日	无

#### 第四节 人员岗位职责

**项目经理岗位职责** 1.对整个项目负完全责任。 2.确保全部工作在预算范围内按时优质地完成，使客户满意。 3.领导项目的计划、组织和控制工作，以实现项目目标。4.负责整个项目关系人(客户、上级领导、团队成员等)之间关系的协调。 5.制定工作计划、项目执行计划、人员配置计划、工作分解结构、成本计划等，同时报公司审批。6.定期召开团队成员会议，在可能的情况下邀请客户、上级参加。7.项目结束时，进行结项工作，整理各种相关文件。

**技术人员：**1、根据客户提出的印章刻制需求，与客户进行充分的沟通和了解，评估印章刻制的具体要求，包括印章用途、材料、尺寸等方面的需求。2. 印章设计与制作：根据客户的需求和要求，进行印章设计和制作。我们将派遣专业的设计师进行设计，确保印章的图案、文字等符合客户要求，并保证制作质量和效果。3.按时优质地完成制作任务，使客户满意。4.对印章生产质量安全自检、自纠工作；

**质量管理人员岗位指责** 1.公司产品质量安全检测，组织质量监督、检查、自检、自纠工作，进行质量检验评定； 2.负责在项目经理的领导下，依据相关的制度行使监督员权利； 3.负责监督中心物资采购质量等工作；4.检查和监督工作场所、营业场所的工作； 5.严格检查各项物资生产厂家的营业执照、生产许可证等有效证件； 6.做好各类证件的留档工作； 7.每天做好采购物资的检查工作；8.认真负责的完成各项工作任务。

**采购专员岗位职责** 1.主持采购部的全面工作，提出与公司相关的采购计划； 2.调查并研究公司各种材料需求，并管理各类客户的货物采购等工作； 3.负责货物采购及时跟踪掌握原材料市场价格行情变化及品质 情况，以便提升产品品质及降低采购成本，与供应商以及其他部门的 沟通协调。

**送货员岗位职责** 1.设配送司机 2 名，熟悉地区，路况，有为各客户配送货品的经验； 2.合理选择运输路线，节约时间和费用，做好车辆的保养维修工作；3.每天完成配送规定任务； 4.完成向个客户对印章制定要求的配送；5.按时对

所属车辆进行保养、维护、检查； 6. 严格遵守交通规则，不能超速、乱抢道等违章行车； 7. 司机在上班时间内不能饮酒，严禁醉酒驾驶； 8. 开车时要集中精神，不能在行车中你推我让，搞其他小动作； 9. 认真负责的完成其他各项工作任务；

**售后服务人员岗位职责** 1. 售后服务部主管 负责客户接待管理工作，为客户提供售前售后的咨询服务，抓好 客户档案资料管理工作，协助做好对客户代表人员的职业道德形象教育。 2. 售后服务专员 负责接受客户咨询，记录客户咨询、投诉内容，按照相应流程给 予客户反馈，及时发现来电客户的需求及意见，并记录整理，为客户 提供完整准确的方案及信息，解决客户问题。

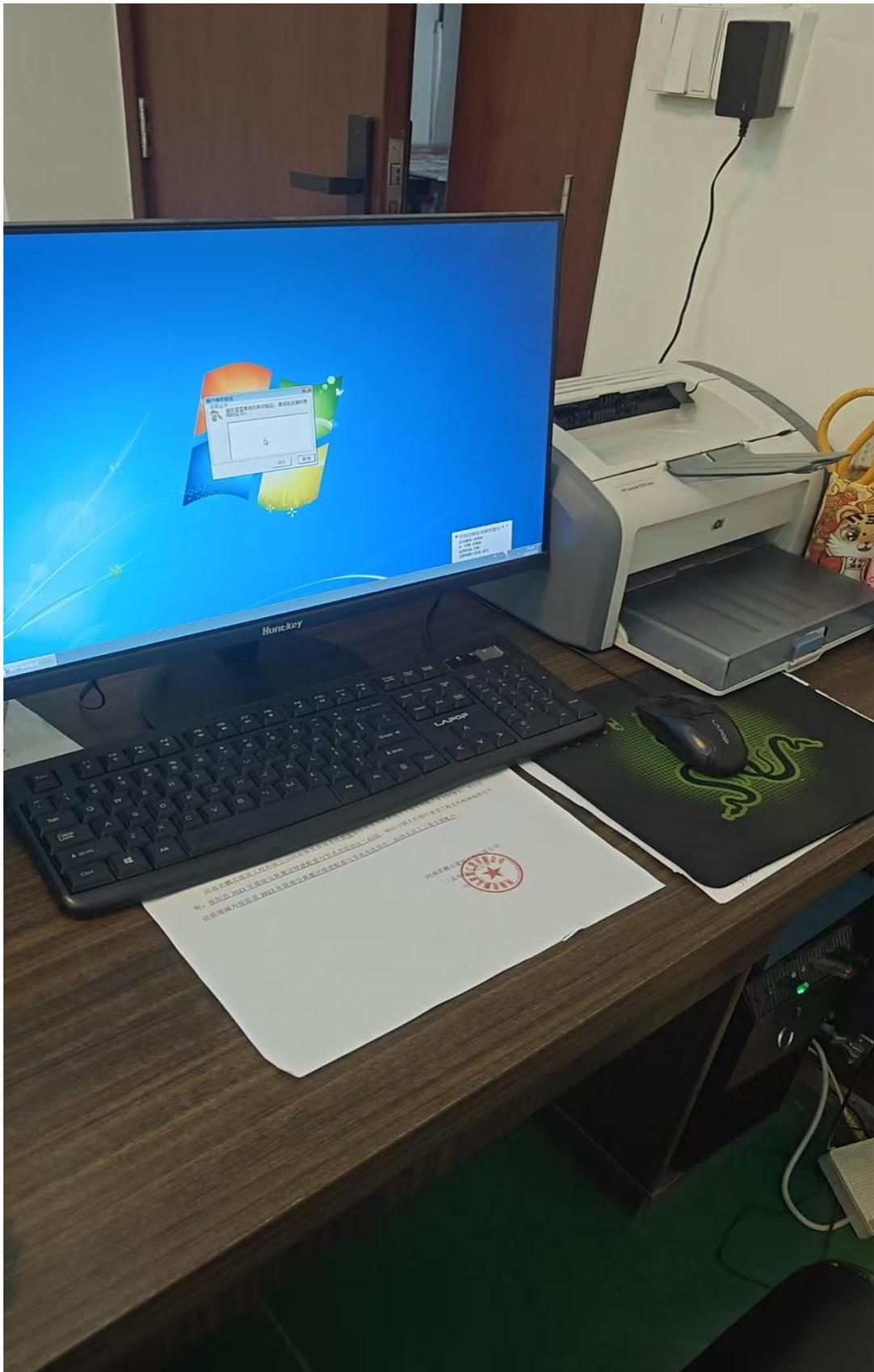
**客服人员岗位职责** 1. 建立客户档案，对客户反馈信息进行分析，出现问题及时处理； 2. 接洽并处理公司与客户之间有关配送及服务的具体工作； 3. 负责建立完善公司客户资料、客户关系管理系统； 4. 收集公司配送业务的市场拓展、新客户开发资料，并对这些资 料进行分类整理，以便随时了解公司配送服务的市场拓展情况； 5. 负责办公室日常的客户服务工作； 6. 按客户要求制订配送服务计划和服务时间安排表； 7. 及时分析客户建议投诉反馈相应部门。

## 第五节、刻章机械设备













# 原阳县亚东科技

东辉小区北门向东100米 [www.68yd.cn](http://www.68yd.cn)

TEL: 0373-7555007 FAX: 0373-7555006

# [销售单]

NO.: 2025050016

客户名称: 原阳县鑫荣印章经营部

客户地址: 原阳县祖师庙社区108号

制单人员: 吴亚东

销售日期: 2024/2/20

产品编号	产品名称	规格	单位	数量	单价	金额	备注
4744	恒温加热器		台	1	18300.00	18300.00	
4745	光敏曝光机		台	1	6500.00	6500.00	
4746	激光打印机		台	2	1680.00	3360.00	
4747	激光雕刻机		台	1	26700.00	26700.00	
0758	办公电脑		套	1	6300.00	6300.00	
合计(大写): 陆万壹仟壹佰陆拾元整						61160.00	

送货单位及经手人(盖章):

0373-7555006

0373-7555007



# 售后服务

## 一、本地化售后服务承诺

公司长期以来一直致力于提供高质量、完善的支持服务：

我公司在新乡有固定营业场所，承诺为用户提供技术援助电话，电话号码：0373-7577789，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。对所投产品保证做到本地化售后服务。

为确保印章采购服务项目能够顺利实施并达到预期目标，我公司将致力于为采购人提供一套全面、高效且贴心的售后服务方案。

### 1、售后服务目标

我们深知售后服务的重要性，因此我们将致力于实现以下目标：

1) .及时响应客户需求：我们将建立一套完善的客户服务机制，确保能够迅速响应客户的咨询、投诉和建议。无论客户遇到何种问题，我们都能在第一时间内提供解决方案，确保客户的权益得到及时保障。

2) .提供优质的售后服务：我们的目标是为客户提供优质的售后服务，不仅解决客户在使用过程中遇到的问题，还要为客户提供贴心的服务体验。我们将全力以赴，确保客户满意度达到最高水平。

3) .建立长期合作关系：我们希望通过优质的售后服务，与采购人建立长期稳定的合作关系。我们将以客户为中心，不断提升服务质量，赢得客户的信任和忠诚。

### 2、售后服务内容

为了实现上述目标，我们将提供以下具体的售后服务内容：

1) .客户服务热线：我们将设立全天候客户服务热线，0373-7577789，确保客户在任何时间都能通过电话联系到我们。我们的客服人员将热情、耐心地解答客户的咨询，并处理客户的投诉和建议。

2) .远程技术支持：对于客户在使用过程中遇到的常见问题，我们将提供远

程技术支持服务。通过远程连接方式，我们的技术专家将为客户提供详细的解决方案，帮助客户快速解决问题。

3) . 上门维修服务：如果客户需要更直接的服务支持，我们将提供上门维修服务。无论印章出现何种问题，我们的专业技术人员都将及时赶到现场，为客户提供专业的维修服务，确保客户能够及时使用印章。

4) . 定期回访：为了及时了解客户对服务的满意度和建议，我们将定期对客户进行回访。通过回访，我们可以收集客户的反馈意见，并不断改进我们的服务质量。同时，我们还能为客户提供更多的服务支持，增强客户对我们服务的信任感。

5) . 提供印章维护保养指导：为了确保印章能够长期、稳定地运行，我们将为客户提供印章维护保养指导。我们将向客户介绍正确的使用方法和保养技巧，帮助客户延长印章的使用寿命。

### 3、保障措施

为了确保售后服务的顺利进行，我们将采取以下保障措施：

1) . 建立客户服务团队：我们将组建一支专业的客户服务团队，负责处理客户咨询、投诉等工作。团队成员将具备丰富的行业经验和专业的服务技能，确保能够为客户提供优质的服务支持。

2) . 提供多种沟通渠道：为了方便客户联系我们，我们将提供电话、电子邮件、微信等多种沟通渠道。客户可以根据自己的需求选择合适的沟通方式，与我们保持密切联系。

3) . 建立客户信息管理系统：我们将建立客户信息管理系统，用于记录客户信息和咨询、投诉记录。通过该系统，我们可以方便地查询和管理客户信息，确保为客户提供个性化的服务支持。

4) . 制定服务规范：我们将制定详细的服务规范，明确服务流程和服务标准。通过执行服务规范，我们可以确保服务质量的一致性和稳定性，提升客户对我们

服务的信任感。

5) .定期开展培训：我们将定期对客户服务人员进行培训，提升他们的服务技能和服务意识。通过培训，我们可以确保客户服务团队具备专业的知识和技能，为客户提供更加优质的服务支持。

#### 4、修复时间

为了确保客户问题能够得到及时解决，我们将根据不同问题的严重程度，制定以下修复时间承诺：

1) .轻微问题：对于轻微问题，例如印油不足、印章字迹模糊等，我们将提供远程技术支持服务。客户可以通过客户服务热线咨询，我们的技术专家将立即为客户提供解决方案，确保问题能够得到迅速解决。

2) .一般问题：对于一般问题，例如印章磨损、印迹不清晰等，我们将提供上门维修服务。客户可以通过客户服务热线预约上门维修时间，我们将安排专业技术人员在 24 小时内上门维修。我们将全力以赴，确保客户能够及时使用印章。

3) .严重问题：对于严重问题，例如印章损坏、无法使用等，我们将提供印章更换服务。客户可以通过客户服务热线预约更换时间，我们将安排专业技术人员在 24 小时内上门更换印章。我们将确保客户在最短时间内得到新的印章，确保业务的正常进行。

#### 5、服务承诺我们郑重承诺：

1) .保证响应时间：我们将确保能够及时响应客户咨询、投诉和建议，确保客户问题能够得到及时解决。我们将全力以赴，为客户提供及时、高效的服务支持。

2) .保证服务质量：我们将提供优质的售后服务，确保客户满意度达到最高水平。我们将不断改进服务质量，为客户提供更加完善的服务支持。

3) .保证服务态度：我们将保证服务态度热情、耐心，为客户提供良好的服务体验。我们将以客户的需求为导向，为客户提供个性化的服务支持。

4. 保证服务效率：我们将确保服务效率高，确保客户问题能够得到及时解决。我们将优化服务流程，提高服务效率，为客户提供更加便捷的服务支持。

## 7、技术支持

技术作为印章采购服务的重要支撑，我公司一直注重技术创新和升级，以确保为客户提供更加高效、专业的服务。

### 1) . 技术升级：

在印章制作技术方面，我公司将密切关注行业发展趋势，及时引进先进设备和技术。我们将不断投入研发资金，提升印章制作质量和效率，确保为客户提供更加精美、耐用的印章产品。

### 2) . 远程技术支持：

为了方便客户在使用过程中获得及时的技术支持，我公司将建立远程技术支持平台。该平台将提供 7\*24 小时的在线服务，客户可以随时通过电话或网络与我们的技术专家取得联系，获得专业的技术支持和解决方案。

### 3) . 定期技术培训：

为了帮助客户提升自身技术能力，我公司将定期为客户提供印章制作技术培训。我们将组织专业的技术团队，为客户介绍印章制作流程和技术要点，帮助客户掌握制作技巧和方法，提高客户自身技术能力。

## 8、服务升级

为了满足客户日益增长的服务需求，我公司将不断升级服务内容和质量，提供更加全面、便捷的服务。

### 1) . 服务模式创新：

为了适应互联网时代的发展趋势，我公司将积极探索新的服务模式。例如，我们将推出线上印章定制服务，客户可以通过我们的在线平台上传设计稿或选择现有模板，定制个性化的印章产品。同时，我们还将提供线上印章维修服务，客户只需将损坏的印章寄送至指定地址，我们即可进行专业维修并快速寄回。

## 2) .服务渠道拓展:

为了提供更加便捷的服务体验, 我公司将积极拓展服务渠道。我们将建立更多的服务网点, 覆盖更广泛的区域, 方便客户就近选择服务地点。

## 3) .服务内容丰富:

为了满足客户多样化的需求, 我公司将不断丰富服务内容。除了提供基本的印章制作和维修服务外, 我们还将提供印章鉴定、印章保管等增值服务。客户可以根据自身需求选择相应的服务内容, 享受更加全面、专业的服务体验。

## 9 四、响应国家政策

作为一家具有社会责任感的企业, 我公司将积极响应国家关于印章管理的相关政策要求。

### 1) .积极响应国家政策:

我们将密切关注国家出台的相关政策文件, 确保印章制作和服务符合国家规定。我们将严格遵守相关法律法规和行业标准, 确保印章的合法性、安全性和有效性。

### 2) .配合政府工作:

为了支持政府开展印章管理工作, 我公司将积极配合政府部门的工作要求。例如, 我们将参与印章备案工作, 确保所有制作的印章都符合备案要求; 我们还将配合政府部门进行印章抽查工作, 确保印章的合规性和安全性。

## 10、企业社会责任

作为一家有社会责任感的企业, 我公司将积极履行社会责任, 为社会的可持续发展做出贡献。

### 1) .环保生产:

在印章制作过程中, 我公司将采用环保材料和生产工艺, 减少环境污染和资源浪费。我们将严格遵守环保法规和标准要求, 确保生产过程中的废弃物和排放物符合环保要求。同时, 我们还将积极推广环保理念和技术, 引导客户共同关注

环保问题。

## 2) . 公益事业:

为了回馈社会、传递爱心，我公司将积极参与公益事业。我们将通过捐款、捐物等方式支持慈善机构和社会公益事业；我们还将组织员工参与志愿服务活动，为社会做出积极贡献。通过这些公益活动，我们希望能够传递正能量、树立企业形象、增强社会凝聚力。

## 11、个性化服务

### 1) . 专属客服:

为了提供更加贴心、专业的服务体验，我公司将为客户配备专属客服人员。专属客服将为客户提供一对一的服务支持，及时解答客户的问题和疑虑；他们还将根据客户的需求和反馈不断优化服务质量和效率。

### 2) . 定期回访:

为了了解客户的需求和建议，及时改进服务质量，我公司将定期对客户进行回访。通过电话或网络等方式，我们将主动与客户保持联系，询问客户对服务的满意度、了解客户的新需求，并收集客户对我们服务的意见和建议。这些回访不仅有助于我们不断优化服务流程，还能让客户感受到我们的关心和负责态度。

## 12、建立长期合作关系

我公司深知，与客户建立长期稳定的合作关系是业务持续发展的关键。因此，我们将致力于提供优质、稳定的服务，以赢得客户的信任和满意。

### 1) . 优质服务:

优质服务是我们与客户建立长期合作关系的基础。我们将始终坚持高标准、严要求，确保每一次服务都能达到客户的期望。从印章的质量、制作的精度，到交付的速度，我们都会力求完美，让客户感受到我们的专业和用心。

### 2) . 诚信经营:

诚信是商业合作的基石。我们将始终坚持诚信经营的原则，遵守合同约定，

履行承诺，确保客户的利益得到最大保障。我们相信，只有诚信经营，才能赢得客户的信任和尊重，进而建立长期稳定的合作关系。

### 3) . 互利共赢：

我们深知，与客户合作不是一次性的交易，而是长期的、持续的过程。因此，我们将始终坚持互利共赢的原则，与客户共同发展、共同进步。我们将积极倾听客户的建议和反馈，不断优化服务内容和质量，以实现双方的共同利益。

## 二、售后服务的内容、形式、

1、磋商文件中要求的质保期为：自用户取到印章之日起均享受质保期为壹年(自验收合格并交付给客户之日起计算)。我公司承诺在磋商文件要求的质保期一年的基础上再延长质保期一年，即承诺质保期为二年

2、印章出现印模字迹模模糊糊不清、章壳破裂、手柄按压故障、章面不出油等问题可、受的免费更换服务(人为损坏除外),用户在印章的使用过程中有任何问题都可以免费咨询，维护、维修等等。

3、我公司承诺开设售后服务专线, 电话号码：0373-7577789，提供免费咨询印章使用服务。对于可以在电话中解决的问题，客服人员应与用户积极沟通并解决，如遇到电话中无法解决的情况，仔细询问故障现象，并在 24 小时内与客户预约到柜面处理。

4、在质保期内, 因产品质量造成的问题我方须免费提供维修服务, 且所提供的印章零配件必须是其原设备厂家生产的或经其认可的。因刻制的印章和服务质量等方面出现的问题引起企业、群众投诉的，一经查实，采购人有权终止合同并取消服务资格，由此产生的一切后果自 负。

6、我公司承诺对我公司已经验收交付的印章的全部质量问题进行售后服务，采用形式：公司会有专门工作人员对客户进行上门回访（每月一次）和电话回访（每 10 天一次），并会对顾客提出的疑问现场作出答复；并且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。

7 顾客出现电话不能解决的问题的情况，我们会礼频进行指导或者上门服务解决；

8. 印章交付顾客之前，我公司会当面告之顾客印章的正确使用和要注意的一些事项；

### 三、免费维修时间、解决质量问题或操作问题的响应时间

磋商文件中要求的质保期为：自用户取到印章之日起均享受质保期为壹年（自验收合格并交付给客户之日起计算）。我公司承诺在磋商文件要求的质保期一年的基础上再延长质保期一年，即承诺质保期为二年，在这二年内，如果出现印章故障，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；解决质量问题或操作问题的响应时间：1 小时响应，2 小时解决质量问题或操作问题。

### 四、投诉处理解决

1. 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。

2. 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；

3. 客服专员填写投诉登记表，详细记录投诉信息；

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，解决客户具体问题；

5. 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；

### 五、其他承诺

我公司在为您提供服务的过程中，特对质量、数量、价格、售后服务等方面郑重作如下承诺：

- 1、严格根据采购方要求提供刻章服务。
- 2、在提供服务和维修的过程中，获悉的一切资讯均须严格保密，不得自行使用或泄露给他人使用。
- 3、热情及时地为采购方提供刻章服务，保管好各种资料，打印资料及时、准确。严格遵守采购方有关保密制度。
- 4、注意个人形象，服装整洁，举止文明，热情服务，礼貌待人。
- 5、产品质量符合标准。
- 6、上门服务。包括业务承接、稿件校对、送货等。
- 7、合理安排任务顺序，保质、按时交货。
- 8、100%保证零事故的发生，若因我方工作人员过错导致的工业安全如火灾等事故，我司承担全部责任和损失。
- 9、随时接受服务方的改善意见并实时妥善处理；
- 10、保证不将项目业务转让给第三方，随时配合贵方相关检查及需协助之事宜。

## 服务承诺

我公司在为您提供服务的过程中，特对质量、数量、价格、售后服务等方面郑重作如下承诺：

- 一、严格根据采购方要求提供刻章服务。
- 二、在提供服务和维修的过程中，获悉的一切资讯均须严格保密，不得自行使用或泄露给他人使用。
- 三、热情及时地为采购方提供刻章服务，保管好各种资料，打印资料及时、准确。严格遵守采购方有关保密制度。

四、注意个人形象，服装整洁，举止文明，热情服务，礼貌待人。

五、产品质量符合标准。

六、上门服务。包括业务承接、稿件校对、送货等。

七、合理安排任务顺序，保质、按时交货。

八、100%保证零事故的发生，若因我方工作人员过错导致的事故，我司承担全部责任和损失。

九、随时接受服务方的改善意见并实时妥善处理；

十、保证不将项目业务转让给第三方，随时配合贵方相关检查及需协助之事宜。

十一、磋商文件中要求的质保期为：自用户取到印章之日起均享受质保期为壹年（自验收合格并交付给客户之日起计算）。我公司承诺在磋商文件要求的质保期一年的基础上再延长质保期一年，即承诺质保期为二年。在这二年内，如果出现印章故障，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；解决质量问题或操作问题的响应时间：1小时响应，2小时解决质量问题或操作问题。

十二、其他服务

除了上述服务内容外，我们还将提供以下其他服务：

1) .提供印章维护保养指导：我们将为客户提供印章维护保养指导，帮助客户了解如何正确使用和保养印章，从而延长印章的使用寿命，减少故障发生的可能性。我们将通过详细的指导手册、视频教程或现场培训等方式，确保客户能够充分掌握印章的维护保养知识。

2) .提供印章更换服务：当印章因长期使用或其他原因出现损坏或无法使用时，我们将为客户提供印章更换服务。客户只需通过客户服务热线提交更换申请，我们将尽快安排专业技术人员进行上门更换。我们将确保更换的印章符合客户的要求，并在最短时间内完成更换工作，确保客户的业务不受影响。

3) .提供印章定制服务：为了满足客户的个性化需求，我们将提供印章定制

服务。客户可以根据自己的需求，选择印章的材质、尺寸、字体、图案等，我们将按照客户的要求进行定制。我们将提供多种定制方案供客户选择，确保客户能够获得满意的印章产品。

4) .定期维护和检查：为了确保印章的长期稳定运行，我们将定期为客户提供维护和检查服务。我们将安排专业技术人员对印章进行全面的检查和维护，包括清洁、润滑、紧固等，确保印章的各个部件都处于良好的工作状态。通过定期维护和检查，我们可以及时发现并解决问题，确保印章的可靠性和稳定性。

5) .客户教育和培训：我们深知客户对印章的了解程度对其使用效果有重要影响。因此，我们将为客户提供相关的教育和培训服务。我们将通过举办讲座、研讨会、在线课程等方式，向客户介绍印章的基本知识、使用技巧、维护保养方法等，帮助客户更好地使用和维护印章。

6) .紧急响应服务：在特殊情况下，如客户遇到紧急问题或突发事件，我们将提供紧急响应服务。我们将安排专业技术人员在最短时间内赶到现场，为客户提供紧急维修或技术支持服务。我们将确保客户的问题得到及时解决，确保客户的业务不受影响。

7) .持续改进和创新：我们将持续关注行业发展和客户需求的变化，不断改进和创新我们的售后服务方案。我们将积极引进新技术、新方法和新设备，提升我们的服务能力和水平。同时，我们将倾听客户的反馈和建议，不断优化我们的服务流程和服务标准，确保为客户提供更加优质、高效、便捷的售后服务。

我们将以高度的责任心和专业的技术水平，竭诚为采购人提供优质的售后服务。我们将不断努力提升服务质量和水平，确保印章采购服务项目能够顺利实施并达到预期目标。