



郑州卓远文化书刊发行有限公司
ZHUOYUANWENHUA BOOK

13.1.10 售后服务
(1) 售后服务方案

售后服务承诺

致：濮阳职业技术学院：

我单位承诺：严格按照招标文件要求进行供货。

售后服务要求符合招标文件要求

我公司承诺对其售出的图书提供良好的售后服务,对因图书采购过程中造成的问题须进行如下服务承诺:

- 1、质保期:图书质保期为自验收合格后10年,智能标签终身保修。
- 2、售前服务做到:随时主动向采购人征求图书订购信息与意见,及时主动反馈接受图书采购订单情况;
- 3、售中服务做到:随时主动通报组织图书、运输和到货情况;
- 4、售后服务做到:无条件及时处理有质量问题的图书。
- 5、质保期外服务:对流通中发现有问题图书(缺页、倒装、印刷模糊)免费更换。
- 6、项目技术培训:正常运行验收后,投标人负责为所投项目培训1~7名编目人员,使之达到熟练掌握、灵活应用的程度,并随时根据采购人实际工作中发生的情况,提供相应的服务保障。
- 8、每年为采购人提供1次现采图书机会,如:全国性大型图书展销会、大型的图书批销中心举办的展销会等。

特此承诺!

供应商名称(盖单位公章): 郑州卓远文化书刊发行有限公司

法定代表人(电子签章):

日期: 2024年4月3日



孙X32



郑州卓远文化书刊发行有限公司
ZHUOYUANWENHUA BOOK

售后服务的响应时间

1) 免费保修期限承诺：针对本项目，我公司对所供的货物提供十年免费质保（数据加工及物理加工终身质保），我公司保证在所供的图书中若出现任何问题，我公司承诺在接到采购方关于图书质量问题的通知提供 7*24 小时技术支持服务支持，货物出现故障中标人应在 0.2 小时内做出响应，1 小时内派专业技术人员到现场进行维护，2 小时内解决问题。如采购方出现任何问题我公司承诺全天 24 小时服务。

我公司售后服务时间为：每周七天，每天 24 小时的全天候服务热线，热线电话：0371-55227960

2) 响应时间

我公司承诺针对本项目所供的所有图书提供十年免费质保(数据加工及物理加工终身质保)，在质保期内，若图书出现任何问题，我公司在接到用户通知后提供 7*24 小时技术服务支持，货物出现故障中标人应在 0.2 小时内做出响应，1 小时内派专业技术人员到现场进行维护，2 小时内解决问题。

售后服务措施，服务方案

在本项目质保期内，我公司将为采购提供回访服务，承诺定期回访售后服务方案。具体服务内容为：

A、月回访：

我公司为本项目提供十年免费质保。在质保期内免费更换有质量问题的产品。为了招标人使用者更好地使用该项目投标产品，主动发现问题、解决问题，咨询使用者对我公司产品的意见和建议，我公司在质保期内每月两次到客户使用现场进行现场巡检。

巡检时间安排每月上旬进行。

巡检地点：招标人的各使用部门、地点，



郑州卓远文化书刊发行有限公司
ZHUOYUANWENHUA BOOK

巡检时间：按甲方要求，

巡检内容：与相关管理人员座谈，听取产品使用情况反馈；对有问题产品进行检测，解决产品问题；对产品进行日常维护保养；对客户端软件进行维护；听取使用人员对产品的意见。

B、季度巡检：

季度巡检时间安排在每年三月、六月、九月和十二月的中旬进行，我公司巡检负责人制定巡检计划，报招标人审核同意后，安排技术巡检人员分别到使用单位进行巡检服务。

巡检地点：招标人的各使用部门、地点，

巡检时间：按甲方要求，

巡检内容：与相关管理人员座谈，听取产品使用情况反馈；对有问题产品进行检测，解决产品问题；对产品进行日常维护保养；对客户端软件进行维护；听取使用人员对产品的意见。

C、半年巡检：

半年巡检时间安排在每年七月的中旬进行，我公司巡检负责人制定巡检计划，报招标人审核同意后，我公司将安排技术巡检人员到使用单位进行巡检服务。

巡检地点：招标人的各使用部门、地点，

巡检时间：按招标人要求，

巡检内容：与相关管理人员座谈，听取产品使用情况反馈；对有问题产品进行检测，解决产品问题；对产品进行日常维护保养；对客户端软件进行维护；听取使用人员对产品的意见。

每次巡检结束后，巡检负责人负责编制巡检报告，编制成册后交由招标人的负责人保存。

我公司组织投入到本项目的售后服务工作人员均须通过招标人的审查并通过岗前考核后，持招标人核发的上岗证上岗工作，通过招标人审查与考核的工作人员，我公司均与其签订保密协议，并要求工作人员不公开自己的工作内容与工作性质。

采取巡检制度，每季度由公司领导带队拜访一次客户，了解图书的质量、服



郑州卓远文化书刊发行有限公司
ZHUOYUANWENHUA BOOK

务问题，调查项目实施和维护情况，听取用户意见，现场帮助用户解决实际应用中的问题，及时协调公司各部门的分工协作以期提供全面的服务与支持。并依此作为公司服务人员的综合评定和奖惩的重要依据和指标。

回访记录表的格式（样式）

填表日期： 年 月 日

客户名称		订单编号	
使用情况			
日常维护保养			
售后服务要求			
相关负责人			
对公司售后评价	☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意		

维修单位名称、地点

我公司在河南省内外拥有多个销售渠道，以郑州市场为重点，在周边各地设有销售点。售后网点分布在客户的主要聚散地，便于及时处理客户的反馈意见和对质量的投诉，能保证在2小时内对客户的问题及异议进行回复。

序号	售后服务机构名称	地址	联系人	联系电话
1	郑州卓远文化书刊发行有限公司8号仓库	郑州市二七区马寨镇学院路17号院 的8号仓库	孙文红	13838298936
2	郑州卓远文化书刊发行有限公司营业部	郑州市二七区兴华南街与南三环交叉 口西北角郑州图书城一楼外7号	孙金兰	13598003898
3	郑州卓远文化书刊发行有限公司售后部	郑州市二七区兴华南街与南三环交叉 口西北角郑州图书城一楼外7号	张莹	18600782860



郑州卓远文化书刊发行有限公司
ZHUOYUANWENHUA BOOK

合理的售后服务人员配备情况

在本项目实施中我公司售后服务有着完整的人员配备方案，具体事具体到人，以可以随时满足采购人的售后服务。

部门	职务	姓名	专业技术资格	参加本单位工作时间	工作内容	联系电话
总经办	总经理	孙文红	中级发行员	2003年6月	负责图书项目的整体规划和进度跟踪。	13838298936
业务部	业务经理	张俊强	中级发行员	2005年8月	负责与采购方沟通项目的进度和项目的具体情况及供货具体事宜。	18839781672
财务部	财务经理	张丽	中级发行员	2005年10月	负责整个项目的资金调度和收支。	15838331926
采购部	采购经理	周文英	中级发行员，编目上岗人员	2008年3月	负责整个项目的缺货图书外调等工作	15838069251
仓储部	仓储经理	谢东升	中级发行员，编目上岗人员	2010年6月	负责指挥整个项目的配货工作	15040421857
	技术人员	宋智红	中级发行员	2009年3月	负责图书的配货打包工作	0371-55227963
	技术人员	王海雨	编目上岗证	2013年7月	负责图书的配货打包工作	13523048501

		李攀	初级发行员	2014年3月	负责图书的配货打包工作	0371-55227963
	技术人员	姜远民	初级发行员	2013年4月	负责图书的配货打包工作	0371-55227963
	技术人员	湛先恩	初级发行员	2013年4月	负责图书的配货打包工作	0371-55227963
	技术人员	张样明	初级发行员	2013年4月	负责图书的配货打包工作	0371-55227963
	技术人员	刘晓静	中级发行员	2014年5月	负责图书的配货打包工作	0371-55227963
质检部	质检员	任向远	中级发行员	2010年9月	负责对项目的图书进行质量及数量的检查工作	15274067538
	质检员	朱棵松	中级发行员	2014年3月	负责对项目的图书进行质量及数量的检查工作	18216352810
编目部	编目组长	赵振林	编目上岗证	2012年6月	负责对本项目的图书进行编目加工	18274113023
	编目员	祝玉霞	编目上岗证	2012年6月	负责对本项目的图书进行编目加工	13762032263
物流部	物流组长	张倩	编目上岗证	2013年8月	负责图书的物流运输工作	15810573341



售后服务部	钟坤	初级发行员	2014年3月	负责图书的物流运输工作	18910137401
	孙金兰	编目上岗证	2015年5月	负责本项目的售后服务工作	13598003898
	张莹	编目上岗证	2011年4月	负责本项目的售后服务工作	18600782860

项目售后专项人员配备

公司售后服务时间为：每周七天，每天24小时的全天候服务热线，热线电话：
0371-55227960

售后服务情况表

服务内容	服务形式	服务部门	服务人员	服务电话
图书供货事宜	现场服务	整个项目团队	孙文红	13838298936
图书运输事宜	现场服务	物流部	张婷婷	15810573341
图书编目加工事宜	现场服务	编目部	赵振林	18274113023
图书出现质量问题	现场服务、电话服务	售后服务部	孙金兰	13598003898
客户回访事宜	电话服务	售后服务部	张莹	18600782860
公司提供24小时的服务热线：0371-55227960				

服务人员到达现场解决问题时间

A、到达故障现场时间

我公司承诺针对本项目所供的所有图书提供十年的质保期，在质保期内，若图书出现质量问题，我公司在接到用户通知后提供 **7*24 小时技术服务支持**，货物出现故障中标人应在 **0.2 小时内**做出响应，**1 小时内**派专业技术人员到现场进行维护，**2 小时内**解决问题。



郑州卓远文化书刊发行有限公司
ZHUOYUANWENHUA BOOK

B、故障出现解决方案

在质保期内，我公司承诺在接到采购方关于图书质量问题的通知**提供 7*24 小时技术服务支持**，货物出现故障中标人应在 **0.2 小时内**做出响应，**1 小时内**派专业技术人员到现场进行维护，**2 小时内**解决问题。并且派遣专人将调换的图书免费送货至采购方指定地点。我公司保证在更换图书过程中发生的所有费用由我公司一律承担。

配送货物承诺：

A. 我公司提供送书上门服务，按时配送至采购人指定地点。

B. 采购人对每批新书进行验收，我公司随书提供新书总清单和每包书清单，清单上详细注明征订号、图书名称、版别、ISBN 号、定价、码洋、种数、册数以及总册数、总码洋等详细信息。

C. 我公司保证图书包装的质量，做好防潮、防晒、防腐蚀等必要保护措施，以防止在运送过程中出现损失。若由于包装或防护不力而引起的图书破损、毁坏等，我公司自行承担相应损失，并及时更换图书。

合同条款：我公司承诺完全接受招标文件中的合同条款要求，严格按照采购方的需求供货，保证按照合同条款执行。

我公司承诺在项目实施过程中做到以下几项服务。

售前服务做到：随时主动向采购人征求图书订购信息与意见，及时主动反馈接受图书采购

售中服务做到：随时主动通报组织图书、运输图书和到书情况

售后服务做到：无条件及时处理有质量问题的图书。



郑州卓远文化书刊发行有限公司
ZHUOYUANWENHUA BOOK

质保期内故障处理流程

对紧急订单、追订图书的售后处理方案

对紧急订单、追订图书我公司有一套十分完善的方案应对，以保证采购人可及时采购到需要的图书：具体方案如下：

1、客服首先进行不间断的日回访，周回访，及时跟踪客户，以及时了解采购人需求。一旦需要紧急订单或追定图书立马进行供书紧急方案执行。

2、在知晓采购人有紧急订单、追订图书后先立即联系库房，进行书目的核对，有库存的进行打包发货，没有库存或是库存不做的立即联系出版社添货。

3、成立应急小组，由小组长对应急方案及时追踪以确保图书尽快的打包配货与配送。

4、配货完成后由小组长及时与采购人沟通发货。

5、发货后及时跟踪物流部门确保图书到达时间

6、及时与采购人沟通确保图书到货情况。

7、随物流部跟车前往采购人，然后进行货物验收，直至所有紧急订单、追加订单完成后再返回公司。



郑州卓远文化书刊发行有限公司
ZHUOYUANWENHUA BOOK

质保期内故障处理方案及流程

我公司承诺：我公司提供十年的质保期，在此我公司声明质保期外图书依然享有质保期内相同的退换方案，即免费退换货具体质保期内外退换货方案如下。

我公司承诺：若我公司在本项目中有幸中标，我公司将对本项目所供的所有货物提供“三包”服务（包退、包换、保修）。我公司提供十年的质保期。

包退：若我方所提供的图书出现质量问题，我公司同意无条件予以退货，在接到用户通知后 2 小时内换货完毕，且退货过程中发生的所有费用由我公司一律承担。

包换：采购方或者使用方在我公司提供的图书中出现图书缺页、空白页、字迹不清晰、等质量问题、图书损坏、错订、污损等问题，应采购方的要求，我公司承诺无条件的予以换货，在接到用户通知后 2 小时内换货完毕，换货过程中发生的所有费用由我公司一律承诺，

保修：若采购方在使用产品过程中出现了问题，我公司在接到用户通知后 2 小时内到达用户现场进行维修。维修所产生的费用由我公司承担。

24 小时售后服务电话：0371-55227960

①维修卡（格式）

日期： 年 月 日

客户名称		客户订单编号	
客户地址		联系人及电话	
产品名称			
故障问题			
售后负责人			



郑州卓远文化书刊发行有限公司
ZHUOYUANWENHUA BOOK

1) 图书退换计划

我公司承诺：若采购方在我公司所提供的图书中发现有质量问题、不符合采购方订单内的图书，我公司无条件的予以退换，且退换过程中发生的费用由我公司自行承担。

2) 图书退换解决方案

A. 我公司承诺，贵方所购图书，无论采用何种方式购入，只要有重复、破损、严重污损、错购、印刷质量问题等情况，或贵方认为有必要退货的其它情况，我公司无条件承诺退换。

B. 所有图书退货在接到用户通知后，由我公司图书配送员上门办理退货手续，均有专人负责。

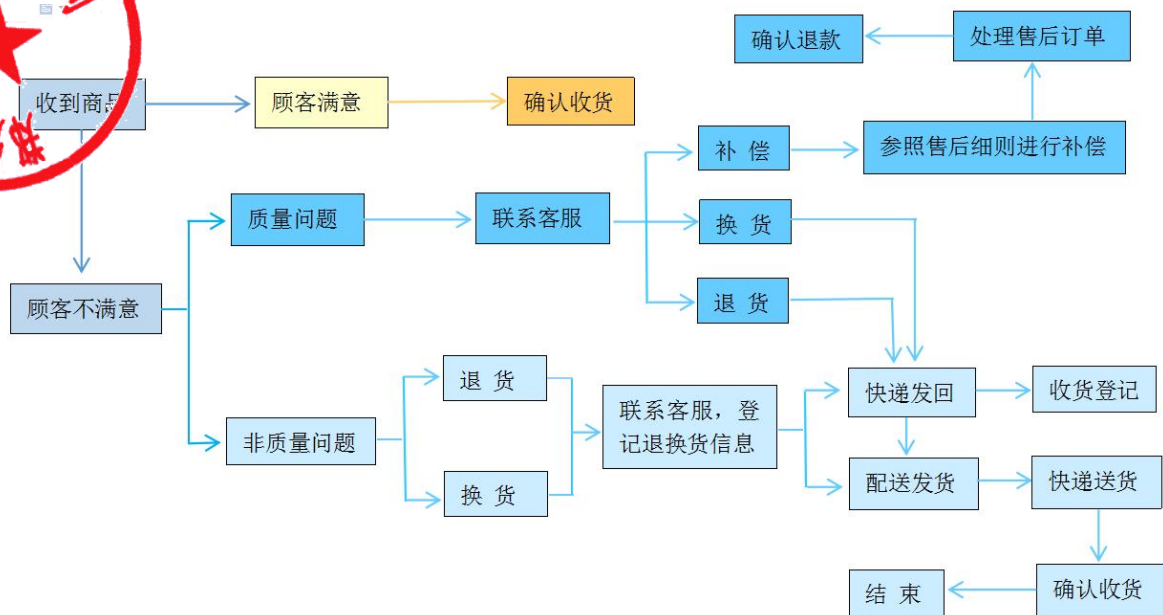
C. 调换图书在接到用户通知后，提供 **7*24 小时技术服务支持**，货物出现故障中标人应在 **0.2 小时内**做出响应，**1 小时内**派专业技术人员到现场进行维护，**2 小时内**解决问题。也可根据用户要求有选择地调换图书，均有专人负责。

D. 图书品种、复本数量和配套书与订单不符时，无论是否已作前期加工，我方无条件负责退换，并承担由此产生的各种费用。

退换货物负责人：孙金兰 联系电话：13598003898



3) 图书退换货流程图





郑州卓远文化书刊发行有限公司
ZHUOYUANWENHUA BOOK

4) 错误更正承诺

我公司承诺：质保期内外若所供的图书出现错配书籍，提供 **7*24** 小时技术服务支持，货物出现故障中标人应在 **0.2** 小时内做出响应，**1** 小时内派专业技术人员到现场进行维护，**2** 小时内解决问题，进行问题解决，错配书籍将免费赠与采购方。更正图书过程中发生的所有费用由我公司一律承担。

若出现采购方错订书籍，我公司提供 **7*24** 小时技术服务支持，货物出现故障中标人应在 **0.2** 小时内做出响应，**1** 小时内派专业技术人员到现场进行维护，**2** 小时内解决问题。退货、换货过程中发生的所有费用由我公司一律承担。

5) 补订图书承诺

若采购方需要补充订购图书，我公司在接到补订图书订单后，由文员立刻对补订图书进行下单配货，公司有库存的图书，我公司承诺在 **2** 小时内配货完毕并运送至采购方指定地点，公司无库存的图书，与出版社联系添货，我公司承诺在 **2** 小时内配货完毕并运送至采购方指定地点。



具体响应时间

售后服务的响应时间

1) 免费保修期限承诺：针对本项目，我公司对所供的货物提供十年免费质保（数据加工及物理加工终身质保），我公司保证在所供的图书中若出现任何问题，我公司承诺在接到采购方关于图书质量问题的通知提供 7*24 小时技术服务支持，货物出现故障中标人应在 0.2 小时内做出响应，1 小时内派专业技术人员到现场进行维护，2 小时内解决问题。如采购方出现任何问题我公司承诺全天 24 小时服务。

我公司售后服务时间为：每周七天，每天 24 小时的全天候服务热线，热线电话：0371-55227960

2) 响应时间

我公司承诺针对本项目所供的所有图书提供十年免费质保（数据加工及物理加工终身质保），在质保期内，若图书出现任何问题，我公司在接到用户通知后提供 7*24 小时技术服务支持，货物出现故障中标人应在 0.2 小时内做出响应，1 小时内派专业技术人员到现场进行维护，2 小时内解决问题。

序号	问题	处理方式	处理时间
1	质量问题	有问题的书留在图书馆，我公司另外发同等质量、同等性能的图书。（一切费用我公司承担）	2小时
2	与所需采购的图书不符	有问题的书留在图书馆，我公司另外发同等质量、同等性能的图书。（一切费用我公司承担）	2小时
3	出现脏残、破损	有问题的书留在图书馆，我公司另外发同等质量、同等性能的图书。（一切费用我公司承担）	2小时
4	出现潮湿	有问题的书留在图书馆，我公司另外发同等质量、	2小时



郑州卓远文化书刊发行有限公司
ZHUOYUANWENHUA BOOK

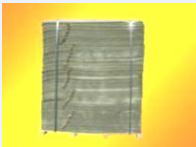
	同等性能的图书。（一切费用我公司承担）	
其它人为 问题	有问题的书留在图书馆，我公司另外发同等质量、 同等性能的图书。（一切费用我公司承担）	2小时



郑州卓远文化书刊发行有限公司
ZHUOYUANWENHUA BOOK

科学出版社售后服务设备

我公司承诺：在完成本项目售后服务中我公司有较为科学实用的服务设备以此来满足采购人的售后服务要求。

序号	设备名称	售后服务功能	实物图片
1	打包机	若出现图书退换使用此设备能快速完成打包工作	
2	塑料打包带	对产品进行捆扎	
3	防水打包纸	若干，保护图书起到防潮防摔防震	
4	铁牛	图书短途运送省时省力	
5	叉车	图书短途运送省时省力	
6	打印机	打印采购人所需图书目录或相关资料，快捷方便	
7	办公用车	人员乘坐	
8	小型货车	满足售后中货物中途运输	



郑州卓远文化书刊发行有限公司
ZHUOYUANWENHUA BOOK

大型货车

满足售后中货物长途
运输





郑州卓远文化书刊发行有限公司
ZHUOYUANWENHUA BOOK

对于编目加工如需要售后服务我公司同样提供了切实可行的相关设备

附 部分设备实物图



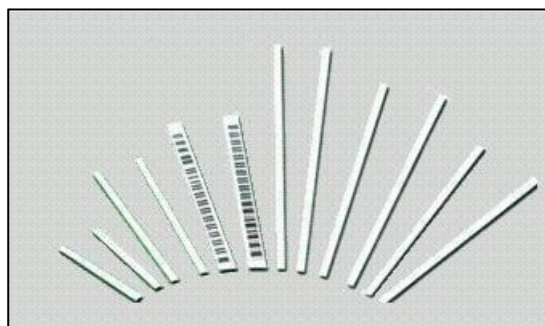
扫描枪



红色书标



条形码



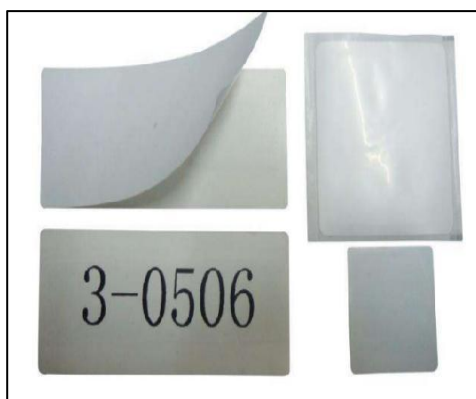
磁条



郑州卓远文化书刊发行有限公司
ZHUOYUANWENHUA BOOK



RFID芯片



覆膜



打包机



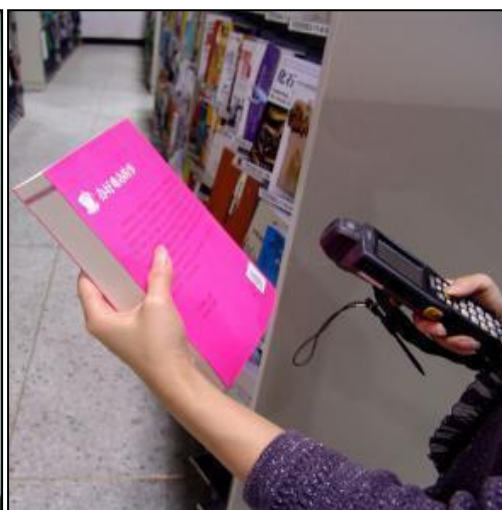
包装纸



货 车



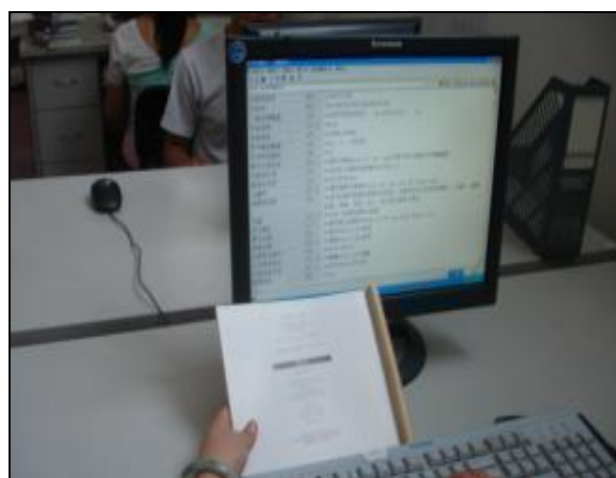
郑州卓远文化书刊发行有限公司
ZHUOYUANWENHUA BOOK



无线功能采集查重设备



书标打印机



编目专用电脑



郑州卓远文化书刊发行有限公司
ZHUOYUANWENHUA BOOK

(2) 售后服务保障

对出现质量问题图书予以维护或更换的承诺

致：濮阳职业技术学院：

本单位承诺：出现质量问题图书予以维护或免费更换。

具体承诺及方案如下：

1) 图书退换计划

我公司承诺：若采购方在我公司所提供的图书中发现有质量问题、不符合采购方订单内的图书，我公司无条件的予以退换，且退换过程中发生的费用由我公司一律承担。

2) 图书退换解决方案

A. 我公司承诺，贵方所购图书，无论采用何种方式购入，只要有重复、破损、严重污损、错购、印刷质量问题等情况，或贵方认为有必要退货的其它情况，我公司无条件承诺退换。

B. 所有图书退货在接到用户通知后，由我公司图书配送员上门办理退货手续，均有专人负责。

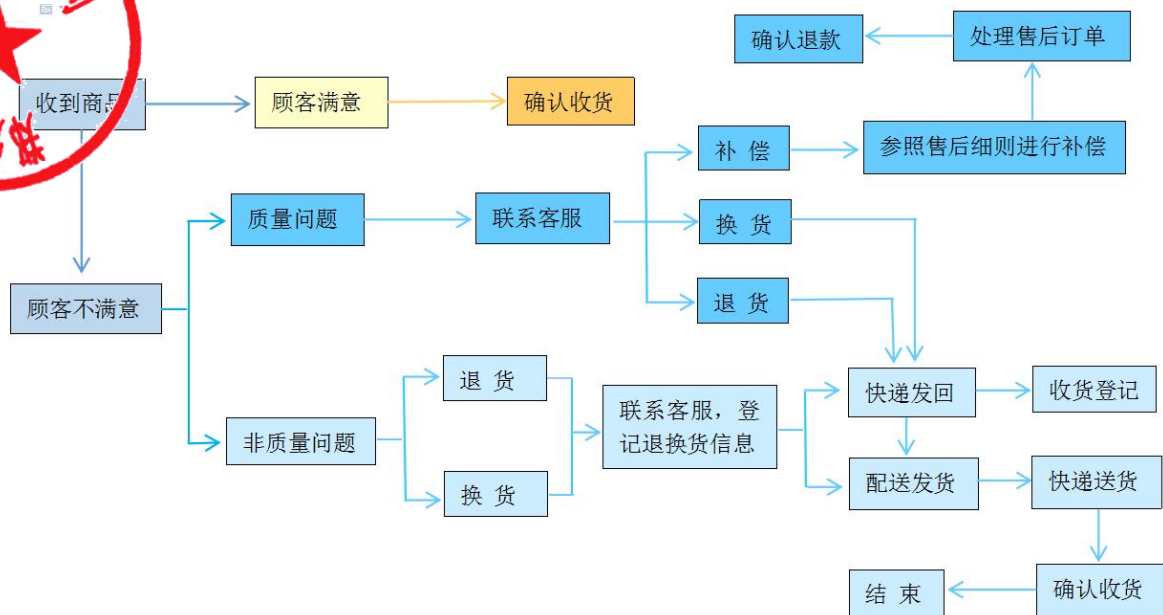
C. 调换图书在接到用户通知后，提供 **7*24 小时技术服务支持**，货物出现故障中标人应在 **0.2 小时内做出响应**，**1 小时内派专业技术人员到现场进行维护**，**2 小时内解决问题**。也可根据用户要求有选择地调换图书，均有专人负责。

D. 图书品种、复本数量和配套书与订单不符时，无论是否已作前期加工，我方无条件负责退换，并承担由此产生的各种费用。

退换货物负责人：孙金兰 联系电话：13598003898



3) 图书退换货流程图





郑州卓远文化书刊发行有限公司
ZHUOYUANWENHUA BOOK

4) 错误更正承诺

我公司承诺：质保期内外若所供的图书出现错配书籍，提供 **7*24** 小时技术服务支持，货物出现故障中标人应在 **0.2** 小时内做出响应，**1** 小时内派专业技术人员到现场进行维护，**2** 小时内解决问题，进行问题解决，错配书籍将免费赠与采购方。更正图书过程中发生的所有费用由我公司一律承担。

若出现采购方错订书籍，我公司提供 **7*24** 小时技术服务支持，货物出现故障中标人应在 **0.2** 小时内做出响应，**1** 小时内派专业技术人员到现场进行维护，**2** 小时内解决问题。退货、换货过程中发生的所有费用由我公司一律承担。

5) 补订图书承诺

若采购方需要补充订购图书，我公司在接到补订图书订单后，由文员立刻对补订图书进行下单配货，公司有库存的图书，我公司承诺在 **2** 小时内配货完毕并运送至采购方指定地点，公司无库存的图书，与出版社联系添货，我公司承诺在 **2** 小时内配货完毕并运送至采购方指定地点。

特此承诺！

供应商名称（盖单位公章）：郑州卓远文化书刊发行有限公司

法定代表人（电子签章）：31X32

日期：2024 年 4 月 3 日





郑州卓远文化书刊发行有限公司
ZHUOYUANWENHUA BOOK

售后服务方案有效性、可实施性的承诺

致：濮阳职业技术学院：

我公司承诺：售后服务方案是有效性的、可实施性强的。
特此承诺！

供应商名称（盖单位公章）郑州卓远文化书刊发行有限公司

法定代表人（电子签章）：孙立红

日期： 2024 年 4 月 3 日



售后服务方案是有效性的、可实施性强的具体方案

1) 免费保修期限承诺: 针对本项目, 我公司对所供的货物提供十年免费质保, (数据加工及物理加工终身质保), 我公司保证在所供的图书中若出现任何问题, 我公司承诺在接到采购方关于图书质量问题的通知提供 7*24 小时技术支持服务支持, 货物出现故障中标人应在 0.2 小时内做出响应, 1 小时内派专业技术人员到现场进行维护, 2 小时内解决问题。如采购方出现任何问题我公司承诺全天 24 小时服务。

我公司售后服务时间为: 每周七天, 每天 24 小时的全天候服务热线, 热线电话: 0371-55227960

2) 响应时间

我公司承诺针对本项目所供的所有图书提供十年免费质保(数据加工及物理加工终身质保), 在质保期内, 若图书出现任何问题, 我公司在接到用户通知后提供 7*24 小时技术服务支持, 货物出现故障中标人应在 0.2 小时内做出响应, 1 小时内派专业技术人员到现场进行维护, 2 小时内解决问题。

售后服务措施, 服务方案

在本项目质保期内, 我公司将为采购提供回访服务, 承诺定期回访售后服务方案。具体服务内容为:

A、月回访:

我公司为本项目提供十年免费质保。在质保期内免费更换有质量问题的产品。为了招标人使用者更好地使用该项目投标产品, 主动发现问题、解决问题, 咨询使用者对我公司产品的意见和建议, 我公司在质保期内每月两次到客户使用现场进行现场巡检。

巡检时间安排每月上旬进行。

巡检地点: 招标人的各使用部门、地点,



巡检时间：按甲方要求，

巡检内容：与相关管理人员座谈，听取产品使用情况反馈；对有问题产品进行检测，解决产品问题；对产品进行日常维护保养；对客户端软件进行维护；听取使用人员对产品的意见。

B、季度巡检：

季度巡检时间安排在每年三月、六月、九月和十二月的中旬进行，我公司巡检负责人制定巡检计划，报招标人审核同意后，安排技术巡检人员分别到使用单位进行巡检服务。

巡检地点：招标人的各使用部门、地点，

巡检时间：按甲方要求，

巡检内容：与相关管理人员座谈，听取产品使用情况反馈；对有问题产品进行检测，解决产品问题；对产品进行日常维护保养；对客户端软件进行维护；听取使用人员对产品的意见。

C、半年巡检：

半年巡检时间安排在每年七月的中旬进行，我公司巡检负责人制定巡检计划，报招标人审核同意后，我公司将安排技术巡检人员到使用单位进行巡检服务。

巡检地点：招标人的各使用部门、地点，

巡检时间：按招标人要求，

巡检内容：与相关管理人员座谈，听取产品使用情况反馈；对有问题产品进行检测，解决产品问题；对产品进行日常维护保养；对客户端软件进行维护；听取使用人员对产品的意见。

每次巡检结束后，巡检负责人负责编制巡检报告，编制成册后交由招标人的负责人保存。

我公司组织投入到本项目的售后服务工作人员均须通过招标人的审查并通过岗前考核后，持招标人核发的上岗证上岗工作，通过招标人审查与考核的工作人员，我公司均与其签订保密协议，并要求工作人员不公开自己的工作内容与工作性质。

采取巡检制度，每季度由公司领导带队拜访一次客户，了解图书的质量、服



郑州卓远文化书刊发行有限公司
ZHUOYUANWENHUA BOOK

务问题，调查项目实施和维护情况，听取用户意见，现场帮助用户解决实际应用中的问题，及时协调公司各部门的分工协作以期提供全面的服务与支持。并依此作为公司服务人员的综合评定和奖惩的重要依据和指标。

回访记录表的格式

填表日期： 年 月 日

客户名称		订单编号	
使用情况			
日常维护保养			
售后服务要求			
相关负责人			
对公司售后评价	☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意		

维修单位名称、地点

我公司在河南省内外拥有多个销售渠道，以郑州市场为重点，在周边各地设有销售点。售后网点分布在客户的主要聚散地，便于及时处理客户的反馈意见和对质量的投诉，能保证在2小时内对客户的问题及异议进行回复。

序号	售后服务机构名称	地址	联系人	联系电话
1	郑州卓远文化书刊发行有限公司8号仓库	郑州市二七区马寨镇学院路17号院 的8号仓库	孙文红	13838298936
2	郑州卓远文化书刊发行有限公司营业部	郑州市二七区兴华南街与南三环交叉 口西北角郑州图书城一楼外7号	孙金兰	13598003898
3	郑州卓远文化书刊发行有限公司售后部	郑州市二七区兴华南街与南三环交叉 口西北角郑州图书城一楼外7号	张莹	18600782860



郑州卓远文化书刊发行有限公司
ZHUOYUANWENHUA BOOK

售后服务专门人员情况的承诺

致：濮阳职业技术学院：

我公司承诺：针对本项目我公司售后服务安排有专门人员处理售后问

特此承诺！

供应商名称（盖单位公章）：郑州卓远文化书刊发行有限公司

法定代表人（电子签章）：张X32

日期： 2024 年 4 月 3 日



郑州卓远文化书刊发行有限公司
ZHUOYUANWENHUA BOOK

合理的售后服务人员配备情况

在本项目实施中我公司售后服务有着完整的人员配备方案，具体事具体到人，以可以随时满足采购人的售后服务。

部门	职务	姓名	专业技术资格	参加本单位工作时间	工作内容	联系电话
总经办	总经理	孙文红	中级发行员	2003年6月	负责图书项目的整体规划和进度跟踪。	13838298936
业务部	业务经理	张俊强	中级发行员	2005年8月	负责与采购方沟通项目的进度和项目的具体情况及供货具体事宜。	18839781672
财务部	财务经理	张丽	中级发行员	2005年10月	负责整个项目的资金调度和收支。	15838331926
采购部	采购经理	周文英	中级发行员，编目上岗人员	2008年3月	负责整个项目的缺货图书外调等工作	15838069251
仓储部	仓储经理	谢东升	中级发行员，编目上岗人员	2010年6月	负责指挥整个项目的配货工作	15040421857
	技术人员	宋智红	中级发行员	2009年3月	负责图书的配货打包工作	0371-55227963
	技术人员	王海雨	编目上岗证	2013年7月	负责图书的配货打包工作	13523048501

		李攀	初级发行员	2014年3月	负责图书的配货打包工作	0371-55227963
	技术人员	姜远民	初级发行员	2013年4月	负责图书的配货打包工作	0371-55227963
	技术人员	湛先恩	初级发行员	2013年4月	负责图书的配货打包工作	0371-55227963
	技术人员	张样明	初级发行员	2013年4月	负责图书的配货打包工作	0371-55227963
	技术人员	刘晓静	中级发行员	2014年5月	负责图书的配货打包工作	0371-55227963
质检部	质检员	任向远	中级发行员	2010年9月	负责对项目的图书进行质量及数量的检查工作	15274067538
	质检员	朱棵松	中级发行员	2014年3月	负责对项目的图书进行质量及数量的检查工作	18216352810
编目部	编目组长	赵振林	编目上岗证	2012年6月	负责对本项目的图书进行编目加工	18274113023
	编目员	祝玉霞	编目上岗证	2012年6月	负责对本项目的图书进行编目加工	13762032263
物流部	物流组长	张倩	编目上岗证	2013年8月	负责图书的物流运输工作	15810573341



售后服务部		钟坤	初级发行员	2014年3月	负责图书的物流运输工作	18910137401
		孙金兰	编目上岗证	2015年5月	负责本项目的售后服务工作	13598003898
	售后服务员	张莹	编目上岗证	2011年4月	负责本项目的售后服务工作	18600782860

项目售后专项人员配备

公司售后服务时间为：每周七天，每天24小时的全天候服务热线，热线电话：
0371-55227960

售后服务情况表

服务内容	服务形式	服务部门	服务人员	服务电话
图书供货事宜	现场服务	整个项目团队	孙文红	13838298936
图书运输事宜	现场服务	物流部	张婷婷	15810573341
图书编目加工事宜	现场服务	编目部	赵振林	18274113023
图书出现质量问题	现场服务、电话服务	售后服务部	孙金兰	13598003898
客户回访事宜	电话服务	售后服务部	张莹	18600782860
公司提供24小时的服务热线：0371-55227960				