

印刷服务方案及售后服务方案及服务承诺

1 服务承诺

- 1.1 我方保证贵方获得优先服务的权利，积极主动与贵方配合，并在不超过承诺的服务期限内完成工作。
- 1.2 对于图文印刷定点客户，一直以来，不论业务量大小，响应 24 小时提供加班制作服务。并按贵方要求免费提供送货上门服务。
- 1.3 我方为此项目业务预留一套最新款的设备，以确保项目所有业务快速、保质完成生产。
- 1.4 我方可为此项目提供如遇法定节假日客户有制作需求可安排人员免费加班制作。

2 质量保证与售后

- 2.1 我方提供服务时，制作等要求按贵方要求的质量标准执行。
- 2.2 我方对承接制作的内容，严格按投标时所承诺的内容进行服务，材质应符合贵方的要求。
- 2.3 我方保证所用材料是合同承诺的合格正品，并完全符合合同规定的质量和性能的要求。我方对由于技术、工艺或材料的缺陷以及其他由于我方的原因而发生的任何不足，费用由我方承担。
- 2.4 我方完成订单交付客户后，由指定人员进行电话回访、跟踪，直至客户满意。

3 文件保密措施



3.1 我方将会对制作的内容做好保密工作，保证内容不泄露。若客户对文件无保存要求，我方在文件制作完成后会及时删除，我方不得盗印用户提交的材料，不得销售、擅自制作用户宣传品或者以其他形式转让给其他单位或者个人。

3.2 我方将为贵方提供专人服务，类似的项目或文件由指定员工制作将大大提高效率，避免出错。并为此项目配有专职的外勤人员，确保物料准时送达。

4 服务方案

我方为此项目组织了专职的服务队伍以确保此项目高效、保质完成。我方从接单、生产、交货每个环节都制定了严格的标准流程；

对此项目业务可根据客户的需求提供二种接单方式：

1) 上门取件；

2) 为项目提供独立 QQ、邮箱收发文件，以便客户更快速的发送文件制作，有效保证文件的保密性。

5 服务生产流程

5.1 接待流程

接单（上门取件、电话、QQ 沟通）→了解客户的需求→报价（以合同签约协议单价为准）→下单→前台记录项目名称、制作要求、制作工艺、交货时间、客户特殊要求、紧急联络电话、注意事项→交由生产负责人安排生产。

5.2 生产服务、质检标准流程

印前/印后：根据订单确认要求（数量、工艺、交货时间）→检查文件（格式、尺寸、版面、页码）→屏检→打样→复检→装订、裁切→样本质检→批量生产→跟



进检查→确认成品数量→成品抽检→完成订单交由前台。

5.3 成品交货流程

前台核对订单数量、质量、金额→录入公司 ERP 记账系统→打印记账单据→安排外勤人员送货→前台电话回访→确认订单完成

5.4 误差返工流程

客户反馈订单有误→项目负责人及时沟通→确认订单问题→优先处理订单→交由生产负责人生产→按客户新的制作要求及交货时间快速完成→确认无误交给客户（此订单无需再付费用）

6 项目服务响应时间

我方经营地址为浙江大学华家池校区内教学楼南门正对面，与贵单位零距离，因小额印刷、打印、复印、文本装订等服务是高频率、小批量制作，确保我方能为此项目服务提供最快速的响应时间。

服务内容	响应时间
接单	2 分钟内
排版设计	1-2 小时内
成品制作	1-3 小时内
送货	10 分钟内
如有加急件，我方保证优先制作，按客户要求的时间完成	



说明：

- 1) 接单响应时间：接到用户采购需求并确认采购内容的过程。
- 2) 排版设计响应时间：根据用户部门需求对采购内容制作样版的过程。
- 3) 校对确认响应时间：样品与用户需求有出入时更改并再次让用户校对的过程。

4) 成品制作响应时间：从用户确认样品开始到本次采购物品制作完成的过程。

5) 送货响应时间：送货时间

