

服务方案

1、项目联系人制度

成立专业服务团队，并指定项目总联系人。由项目总联系人协调公司方面和客户方面的关系，并负责监督公司内部各部门服务情况和反馈客户的满意度。我公司保证联系人的道德品质良好、有较强的业务能力。

2、制定规范的服务流程

流程化的服务可以有效提高服务质量和事件响应速度，对提升客户满意度有着至关重要的影响。我公司为本项目制定了规范化和高效率的服务流程。

3、提供 7 × 24 小时服务

建立 7 × 24 小时服务热线，我们保证客户的问题在任何时间都能得到及时的响应。

4、一小时现场响应

我们承诺自接到客户指令起，城区范围内 30 分钟内到达现场。其他乡镇 2 小时内到达。公司的创意设计人员，均来自专业设计及制作人员为客户提供高品质的设计、编辑、及制作，公司拥有的先进制作设备，应急交样的时间最短可到 1 小时。

5、“四个优先”原则。

我公司保证对客户宣传品业务做到“优先排版、优先制作、优先送货”，最大限度地满足用户要求。

6、严格生产流程，严把产品质量。

安排组织生产，保证每次宣传品的名称、数量、种类、内容等严格按客户签定的合同约定和国家行业相关质量标准生产。

7、档案建立和管理

对采购人的印刷业务建立采购人档案，档案内容应有送印单、结算单，实行“两单合一”管理，开展跟踪服务，按要求向征集机构报送有关报表。

8、廉政工作

协助有关部门做好对采购人经办人的廉政工作，防止腐败现象的出现。



售后服务方案

- 1、提供印刷服务时，制版、印刷、装订要求应按不低于国家、省、市有关部门规定的质量标准执行。
- 2、对承印的物品，必须严格按响应时所承诺的内容进行服务，纸张品质应符合采购人的要求；所有印刷成品要字迹清楚、墨迹饱满、颜色无偏差、规格尺寸准确。
- 3、保证印刷所用材料是未使用过的合同承诺的合格正品，完全符合质量和性能的要求。对于印刷技术、工艺或印刷材料的缺陷等其他由我公司造成的，费用由我公司承担。根据法定第三方机构的鉴定结果，如证明印刷是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的印刷材料等，采购人可以以书面形式向我公司提出索赔。
- 4、我公司在收到索赔通知后，在服务承诺约定的时间内没有采取措施的，采购人可采取必要的补救措施，所产生的风险和费用将由我公司承担。

