## 针对本项目的前期沟通服务方案

**针对本项目，我公司的专项组将以总经理为组长与客户沟通，确保24小时电话畅通，并保证在客户所要求的第一时间内完成客户的需求，同时将所有前期沟通的信息装订成册或在备份为电子文件，及时送到客户手中，确保每个项目沟通的准确性、及时性，并以此为根据为客户提供最优质的服务。**

1. 我公司的服务小组及时准备与客户需求相关的材料或样品等，以备客户的参考，若客户有需要，则服务小组将立刻派专人前往递交；
2. 我公司的服务小组在了解客户需求的过程中，将本着一切“从客户利益出发”的目的，从印刷专业的角度，向客户提出合理化建议，并告知其印前、印刷、印后等各环节所需要的时间周期等生产条件，并以此进一步征询客户意见，双向交流。
3. 我公司已开通大容量企业邮箱（后缀为@topcent.com.cn），可提供电子资料的传递，提高工作效率和效能。另外，我公司也已经开通企业网站（www.topcent.com.cn），并运行多年，客户可以登陆其中，了解若干的印刷基础知识及印刷注意事项等，其中也可以查询我公司的主要设备、生产能力等多方面的企业情况，以便客户通过互联网手段了解我公司，从而提高工作效率和效能。

为保证甲方获得优先服务的权利，积极主动与客户方配合，准确、优质、保密的完成印刷工作，从收集到本招标文件时起，我公司成立以总经理为组长的“项目服务组”。 并在第一时间内成立专组展开其招标资料的购置和投标文件的整合、撰写以及样品制作等工作。**设立24小时专线服务电话：周晓苗 13701215612，**挑选有丰富实践经验的业务员，配备二部专用车辆，**随时**响应客户的各项要求，免费上门服务；定期回访，跟踪服务，了解客户对印刷质量和其他服务要求。该采购项目服务小组专门负责有关该项目的安全生产等服务工作，在充分交流的情况下，了解客户需求并对客户的相关需求建立信息资料库，充分做好对客户产品的前期服务及售后服务工作。

## 针对本项目的售后服务方案

**我公司针对本项目，组建专项售后服务小组，常设售后服务机构，24小时服务，同时，设立专用库房保证日常印刷品的随时供应。**

印刷基地地址： 北京市大兴区西红门镇金服大街5号院；

**(1)常设售后服务机构：北京顶佳世纪印刷服务总部**（针对本项目专人负责）

**固定电话：010-82021671、82021672 24小时服务热线： 4008909603**

**(2)针对本项目的售后服务流程：**

1)送货后，立即由服务小组的成员进行电话回访；

2)每月末，服务小组的客服专员与客户进行上门交流和回访，询问客户的意见和建议，帮助我司提高服务水平。

3)服务小组的设计师对客户的设计电子文档均保存在标注有该客户名称的专用硬盘或光盘上，以便日后的查询使用。

4)我司长期为客户提供免费的仓储空间，对客户暂不需用的印刷品进行保管，使客户实现按需送货和零库存。我司为本采购项目提供专用存储空间（并可视需求扩大），配备专人进行24小时的仓储管理。对客户的废品、次品将进行集中销毁，客户可随时进行监督检查。库管员对客户的库存出入有电脑纪录，每月向客户通报库存台账。

5)客户在使用印刷品的过程中，如发现个别有问题的印刷品，我司会在接到信息后24小时内作出书面的处理意见，排查问题并明确解决方法，如及时调换、补印等。

**售后服务承诺：**

**1）针对本项目，我公司有专职的客户经理可对采购单位提供“一对一”的贴心服务。并由我公司售后服务部共同协助完成。**同时，公司制定了健全的客户管理机制，完善了售前、售中、售后链接的管理体系流程，提出了《顾客要求评审》、《产品售后服务与满意度测量管理》、《客户管理》等相关专业标准。公司对产品的销售使用情况进行全程的跟踪服务，及时征求采购单位的使用意见并负责对此监督督促予以及时解决。采购单位有日常服务需求可随叫随到。

**2）公司承诺完全按照采购单位规定的印刷工艺要求、印制标准和质量要求完成产品的印制。**并保证我公司提供的印刷品所用纸张、油墨等原材料符合国家及行业制订公布的标准。完全承诺我公司提供的印刷品印刷工艺及生产制作出的印刷品质量符合国家及行业制订公布的标准。

严格执行国家的法律、法规和《印刷业管理条例》（国务院2001年第315号令），守法经营，按章办事，自觉维护采购单位的利益。

在产品生产全过程中严格按照GB/T 19001：2000质量管理标准的要求执行，确保产品质量达标。我方承诺提供以下质量保证并承担相应的法律责任：

**完全承诺对所供产品免费提供全程的质量跟踪服务。对所供产品因原材料、印制、检验、送货等方面原因出现产品破损、缺失等质量问题无条件包退、包换。完全承担因材料提供、印制质量、延期交货及安全问题给需方所造成的全部损失，无偿赔付、调换、补足。**

3）完全遵守ISO9001和14001的管理制度，完善毛品质检、半成品及成品质检。

4）设备选型上，选择自动化程度高的设备，减少人工环节。

5）对采购单位反馈的质量和服务方面的问题，公司承诺积极、及时给予稳妥的处理，确保用户满意。

每周开质量会，通报一周质量问题，引起大家注意及时改正。第一时间做出质量分析报告，找到问题根源，予以解决。

6）完全承诺在履行协议的过程中如遇到问题，将及时、主动地向采购单位报告，如有不可抗力事件发生，我公司将及时与采购单位友好协商解决。采取积极的补救措施，使采购单位的损失减至最低程度。

**7）我公司长期为客户提供免费的仓储空间，对客户的纸张及暂不需用的印刷品进行保管，配备专人进行24小时的仓储管理，保证日常印刷品的随时供应。对客户的废品、次品将进行集中销毁，客户可随时进行监督检查。库管员对客户的库存出入有电脑纪录，每月向客户通报库存台账。**

8）设立热线电话，确定总协调人全权负责中标后采购单位对其中标产品的有关咨询、查询、签订、和执行合同，无条件履行供货服务承诺和接受投诉等事务。做到随叫随到，上门服务。

9）保质保量的及时将印刷品免费送达所指定的交货地点。

10）保证产品质量，印刷及装订质量达到或超过行业质量标准。

11）工作中做到定期回访，跟踪服务。

12）产品出厂后，质量实行“三包”（包退、包换、包赔），采购单位在印刷品使用过程中，发现有质量缺陷，做到迅速及时与采购单位进行协商解决，由此产生的一切费用由我方承担。

13）认真做好本次印刷品的保密和管理工作，未经采购单位同意不得将印刷品版本及印刷品外传。

**14）让客户满意是我们单位的目标。我们承诺提供的商品和服务保质保量。如果因为某些原因对我们的工作质量不够满意，我们将当场处理。**

**承诺书**

**我司具有免费服务项目：**

若遇客户有加急工作，我司将优先设计、优先排版、优先印刷、优先装订、优先送货，不收取任何加急费用。

对客户提出的印刷相关问题，无论是否会与我司发生相应的业务，我司的服务小组均会为客户提供力所能及的技术支持和印务咨询服务。

我司免费接送要求实地监察印制过程的客户，并由服务小组成员全程陪同。

当客户加印时，不再收取制版费。

我司长期为客户提供免费的仓储空间，对客户暂不需用的印刷品进行保管，使客户实现按需送货和零库存。

若客户希望了解印刷知识，我司可派相关人员上门提供免费的培训服务。

我公司规模大、生产设备先进，能提供优质、高效服务。

**物流服务：**

完全按照甲方要求进行物流配送。

先配套后打包，即4种书为一套。

自然包（即小包，每包6套，共24册图书），用80克牛皮纸，每包高度200-220毫米。

铁路或公路运输件，即大打件，一般4个自然包一大件（即4小包），应用防水牛皮纸。

**质检监控及投诉处理机制：**

公司承诺完全按照采购单位规定的印刷工艺要求、印制标准和质量要求完成产品的印制。并保证我公司提供的印刷品所用纸张、油墨等原材料符合国家及行业制订公布的标准。完全承诺我公司提供的印刷品印刷工艺及生产制作出的印刷品质量符合国家及行业制订公布的标准。

严格执行国家的法律、法规和《印刷业管理条例》（国务院2001年第315号令），守法经营，按章办事，自觉维护采购单位的利益。

在产品生产全过程中严格按照GB/T 19001：2000质量管理标准的要求执行，确保产品质量达标。我方承诺提供以下质量保证并承担相应的法律责任：

**完全承诺对所供产品免费提供全程的质量跟踪服务。对所供产品因原材料、印制、检验、送货等方面原因出现产品破损、缺失等质量问题无条件包退、包换。完全承担因材料提供、印制质量、延期交货及安全问题给需方所造成的全部损失，无偿赔付、调换、补足。**

完全承诺在履行协议的过程中如遇到问题，将及时、主动地向采购单位报告，如有不可抗力事件发生，我公司将及时与采购单位友好协商解决。采取积极的补救措施，使采购单位的损失减至最低程度。

**让客户满意是我们单位的目标。我们承诺提供的商品和服务保质保量。如果因为某些原因对我们的工作质量不够满意，我们将当场处理。**