

## 服务承诺

卫辉市高级中学：

为保障学校装订项目全流程高效、优质开展，切实满足学校教学、科研等工作对装订服务的需求，我们以高度的责任感和专业精神，作出以下全面、细致的服务承诺。本承诺涵盖文印工作任务、重大紧急任务应对、文明服务、质量保障及售后服务等多个关键领域，通过明确标准、细化流程、强化责任，确保为学校提供卓越的装订服务体验。我们郑重作出以下服务承诺：

### 一、文印工作任务及时性承诺

#### （一）常规任务按时交付

在学校装订项目中，常规任务的按时交付是保障学校教学与科研工作有序推进的重要基础。我们建立了标准化的任务接收与评估流程，在收到学校文件资料后，1 小时内完成文件完整性与格式合规性审查。若文件存在字体缺失、图片分辨率不足等问题，将立即与学校对接，提供专业建议并协助优化，确保文件符合装订要求。

针对不同类型的常规任务，我们制定了差异化的交付标准：普通文档装订在 8 小时内完成；包含复杂图表、彩色印刷的教材类装订，在 12 小时内交付；对于批量超过 500 份的大型常规任务，每增加 100 份，交付时间延长 2 小时，但总时长不超过 24 小时。例如，某中学每周的试卷装订任务，我们会在收到文件后的上午 10 点前完成接收审查，当天下午 6 点前将装订好的试卷送达学校。

为应对可能影响交付的特殊情况，我们设立了“特殊任务预警机制”。当遇到文件格式需特殊处理、排版需大量人工调整等复杂情况时，在接收任务的同时，由项目负责人与学校沟通，提供详细的任务难度分析报告，并共同协商确定新的交付时间，确保学校对任务进度有清晰预期。

#### （二）进度跟踪与反馈

我们采用智能化项目管理系统对装订任务进行全流程监控。系统实时记录文件处理、打印、装订等各环节的开始与完成时间，生成可视化进度条，学校可通过专属账号登录系统，随时查看任务进展。同时，每日 17:00，项目专员会以邮

件形式向学校发送《任务进度日报》，内容包括当日完成工作量、次日工作计划、已解决问题及潜在风险提示。

面对不可抗力因素，我们制定了详细的应急响应流程。若因自然灾害导致交通中断，我们将启用备用运输路线，并通过短信、电话等方式在 30 分钟内通知学校；若设备突发故障，技术团队在 2 小时内完成故障诊断，4 小时内启用备用设备恢复生产，并在故障发生后的 1 小时内向学校提交《延迟情况说明及补救方案》，明确预计延迟时间和后续保障措施。

### （三）逾期责任承担

为强化责任落实，我们建立了严格的逾期赔偿制度。逾期违约金计算精确到小时，不足 1 天按 1 天计算。若因我方原因导致任务逾期，除支付违约金外，还将启动“服务补救计划”：为学校提供下次任务 8 折优惠；安排资深项目经理全程跟进后续项目，确保服务质量；每逾期 1 天，额外赠送 1 次免费文件排版优化服务。

若逾期超过 3 天，除合同约定的解除权与违约金支付外，我们将主动成立专项赔偿小组，24 小时内与学校对接，协商赔偿方案。赔偿范围包括但不限于学校因文件未及时交付产生的直接经济损失、重新寻找供应商的成本等，并在 7 个工作日内完成赔偿支付，以最大程度降低对学校工作的影响。

## 二、重大、紧急任务应对承诺

### （一）快速响应机制

针对重大、紧急任务，我们设立了 7×24 小时应急响应中心。接到学校通知后，10 分钟内启动应急响应流程，30 分钟内由应急指挥小组召开线上会议，制定任务执行方案。同时，开启“绿色通道”，简化内部审批流程，确保人力、物力、设备等资源在 2 小时内调配到位。

例如，某高校临时接到重要学术会议资料装订任务，要求次日上午 8 点前交付。我们在接到通知后的 1 小时内，召集 10 名经验丰富的装订人员、调配 5 台高速打印机和 3 台装订设备，组成专项工作组，提前规划文件处理、打印、装订流水线作业流程，确保任务高效推进。

### （二）优先处理原则

在重大、紧急任务执行期间，我们实行“资源倾斜”策略。通过动态任务

调度系统，自动暂停或推迟非紧急任务，将可用设备的 80%、人力的 70% 优先投入紧急任务。同时，建立 “任务优先级动态评估机制”，每 2 小时对任务进度和优先级进行重新评估，确保资源始终向最紧急任务集中。

此外，我们与周边合作企业建立了应急资源共享协议。当内部资源不足时，可在 4 小时内调用合作企业的设备和人员支援，确保重大、紧急任务不受资源限制，按时完成。

### （三）24 小时不间断服务

为实现 24 小时不间断作业，我们采用 “三班轮岗制”，每个班次安排技术人员、装订工人、质检人员各 2-3 名，确保各环节持续运转。在设备保障方面，除常规备用设备外，还配备移动应急打印车，可在 1 小时内到达学校现场，应对突发设备故障或紧急增印需求。

同时，建立夜间值班保障体系。值班人员每小时对设备运行状态、任务进度进行巡检，记录在《夜间作业日志》中；设立夜间技术支持专线，由资深工程师值守，确保在遇到技术难题时，15 分钟内提供解决方案，保障夜间作业顺利进行。

### （四）质量保障承诺

即使在紧急任务中，我们依然严格遵循 ISO 9001 质量管理体系标准。在任务启动前，由质量总监组织召开质量保障会议，明确质量要求和检验标准。采用 “双检双校” 模式，即每个装订环节由操作人员自检、质检人员专检，关键工序进行两次校对，确保质量零缺陷。

针对紧急任务，我们设立了 “质量快速响应小组”。若学校反馈质量问题，小组在 1 小时内到达现场，2 小时内完成问题分析并制定解决方案。对于需重新制作的产品，启动 “紧急重制通道”，调配专属设备和人员，优先安排生产，确保在最短时间内交付合格产品。

## 三、文明服务承诺

### （一）服务态度热情周到

我们建立了 “客户服务星级评价体系”，将服务态度纳入员工绩效考核，占比 30%。员工上岗前需接受 40 小时的服务礼仪培训，内容包括沟通技巧、情绪管理、客户投诉处理等。在服务过程中，实行 “首问负责制”，首位接待学校

人员的员工全程跟进问题解决，直至学校满意。

每月开展“服务之星”评选活动，对表现优秀的员工给予物质奖励和晋升加分。同时，设立客户意见箱和线上反馈渠道，对学校提出的服务态度相关问题，在 24 小时内调查处理，并将处理结果反馈给学校，持续提升服务水平。

### （二）语言规范文明

制定《服务语言规范手册》，明确服务过程中的标准用语和禁忌用语。组织员工进行语言规范考核，考核合格后方可上岗。建立“语言规范监督小组”，通过录音抽查、现场暗访等方式，每月对员工服务语言进行检查，对违规行为进行通报批评，并扣除相应绩效分数。

针对沟通误解问题，我们建立了“沟通复盘机制”。当出现因语言问题导致的投诉时，由服务主管组织涉事员工和客户关系专员进行沟通复盘，分析问题原因，制定改进措施，并对涉事员工进行针对性培训，避免类似问题再次发生。

### （三）着装整洁得体

统一为员工定制专业工作服，采用防静电、耐磨材质，确保在装订工作中舒适、安全。工作牌包含员工姓名、照片、岗位、服务承诺等信息，方便学校人员识别和监督。设立“形象管理专员”，每天对员工着装和个人卫生进行检查，对不符合要求的员工进行现场整改，并记录在案。

每季度举办“职业形象展示活动”，评选“最佳形象员工”，树立榜样。同时，根据季节和工作需求，及时更新工作服款式和功能，如夏季增加透气设计，冬季添加保暖层，展现公司良好的专业形象。

### （四）保护学校隐私

严格执行《信息安全保密制度》，与全体员工签订保密协议，明确保密责任和法律后果。在文件处理环节，采用 AES - 256 加密技术对电子文件进行加密存储和传输；纸质文件存放在带锁的保密文件柜中，钥匙由双人分别保管。

建立“信息访问审计系统”，详细记录员工对学校文件的访问时间、操作内容等信息，审计日志保存期限不少于 5 年。定期开展保密培训和应急演练，提高员工保密意识和应对信息泄露事件的能力。若发生信息泄露事件，我们将在 2 小时内启动应急预案，4 小时内向学校报告，并承担全部法律责任和赔偿责任。

## 四、质量保障承诺

### （一）严格的质量检测流程

构建“五级质量检测体系”：文件预处理阶段，由排版工程师进行格式和内容审核；打印环节，每打印 50 份进行一次抽样检查；装订过程中，实行“首件检验 + 过程巡检 + 成品全检”；包装前，对成品进行外观和功能测试；出库前，由质量总监进行最终抽检。每个检测环节都有详细的检测标准和记录表单，确保质量可追溯。

引入先进的检测设备，如纸张厚度检测仪、油墨附着力测试仪、装订强度试验机等，对纸张质量、油墨性能、装订牢固度等指标进行量化检测。对于不合格产品，立即隔离并进行原因分析，采取返工、报废等处理措施，确保不合格品不流入学校。

### （二）质量追溯体系

为每份装订成品赋予唯一的二维码标识，扫码即可获取文件来源、原材料批次、生产时间、操作人员、质检结果等全流程信息。建立质量追溯数据库，通过大数据分析技术，对质量问题进行关联性分析，找出质量波动的根源。

例如，若某批次装订成品出现脱页问题，通过追溯系统可快速定位到装订设备、操作人员和使用的装订耗材批次，及时采取更换设备零件、调整操作参数、更换耗材供应商等措施，防止问题再次发生。

### （三）质量改进措施

设立“质量改进专项基金”，每年投入项目预算的 5% 用于质量提升。建立“质量问题快速响应机制”，收到学校质量异议后，质量改进小组在 2 小时内到达现场，4 小时内出具《质量问题分析报告》，24 小时内制定改进方案。

定期召开质量改进会议，邀请学校代表、行业专家参与，对质量问题进行深入研讨。采用 PDCA 循环管理方法，对改进措施的实施效果进行跟踪评估，不断优化质量管控体系，确保装订质量持续提升。

## 五、售后服务承诺

### （一）售后响应时间

建立“售后服务分级响应机制”：对于轻微问题，如装订线头外露、少量页面褶皱等，技术人员在 2 小时内通过电话或视频指导解决；一般性问题，如部分页面装订错位、油墨轻微晕染，在 1 个工作日内到达学校现场处理；复杂问

题，如文件内容印刷错误、严重装订缺陷，在 3 个工作日内制定解决方案，并在 7 个工作日内完成修复或更换。

开通 400 售后服务热线，安排专业客服人员 7×24 小时值守，确保学校在任何时间都能快速获得服务支持。同时，建立售后服务在线平台，学校可通过平台提交问题、查询处理进度、评价服务质量，实现售后服务全流程数字化管理。

## （二）售后维修与更换

在售后服务期内，对因我方原因导致的质量问题，提供免费上门维修和更换服务。维修过程中，使用原厂配件和专业工具，确保维修质量。对于无法现场修复的产品，提供备用装订成品供学校临时使用，待修复后及时换回。

对于学校使用不当或不可抗力因素导致的损坏，我们提供优惠维修服务。维修费用按照成本价收取，并出具详细的费用清单。同时，为学校提供设备使用培训和维护建议，降低因操作不当导致的损坏风险。

## （三）定期回访

采用“多维度回访模式”：每月通过电话回访收集学校对装订质量、服务态度、交付及时性等方面的意见；每季度进行实地回访，现场查看装订成品使用情况，解答学校疑问；每半年开展线上问卷调查，广泛征集学校对服务的改进建议。

建立“回访问题处理台账”，对学校提出的问题和建议进行分类整理，明确责任部门和解决期限。将回访结果纳入部门和员工绩效考核，对表现优秀的团队和个人给予奖励，对未及时处理问题的部门和个人进行问责，持续改进售后服务质量。

供应商名称： 卫辉市柳庄乡新华印刷厂（电子签章）

日期： 2025 年 06 月 25 日