

服务承诺

一、服务承诺

1、优先服务权利保障

(1) 专属服务对接机制

为切实保障桓台县公安局在宣传印刷服务中的优先权利，我们将建立专属服务对接机制，由专人负责公安部门的所有服务需求。该对接人员需具备丰富的印刷服务经验，熟悉公安系统常用资料的格式与规范，能够快速理解并反馈各类印刷及制作需求。在日常工作中，对接人员将保持全天候通讯畅通，无论节假日或工作时间，均需第一时间响应公安部门的服务请求，包括咨询、订单确认、进度反馈等。同时，对接人员需建立详细的服务台账，记录每次需求的具体内容、处理进度及客户反馈，确保服务过程可追溯，便于后续优化服务质量。

为进一步强化优先服务保障，我们将在公司内部设立“优先服务”标识，当接到公安部门的服务需求时，立即在人工任务分配记录中标记为优先级别。在印刷生产环节，优先调配印刷设备及操作人员，确保任务按时完成；在材料采购方面，预留足量符合标准的纸张及辅料，避免因材料短缺影响服务进度。例如，当公安部门需要紧急制作宣传展板或警营文化材料时，对接人员将立即协调相关部门，优先安排设计排版及印刷生产，确保在最短时间内完成任务。对于涉及多部门协作的服务需求，对接人员将作为唯一接口，全程跟进协调，避免出现沟通障碍或流程延误。

此外，为确保优先服务权利的落实，我们将在公司内部建立服务质量监督机制，由专人负责定期检查公安印刷品的服务质量，包括印刷清晰度、纸张质量、装订规范性等。对于在服务过程中出现的问题，如响应延迟、质量不达标等，将立即启动内部整改流程，由对接人员协调解决，并向公安部门提交整改报告。同时，我们将严格按照合同约定，在服务期限内提供免费上门服务，确保印刷品在交付后出现问题能及时处理，不影响公安部门的正常使用。通过以上措施，全面保障桓台县公安局在宣传印刷服务中的优先权利，确保各项服务需求得到高效、优质的满足。

2、专线服务机制建立

(1) 专线服务沟通渠道建设

为确保采购人随时能够联系到服务团队，我们将设置专门的沟通渠道。固定配备两部专线电话，分别用于日常服务咨询和紧急需求处理，避免因其他电话占用导致沟通延迟。两部电话设置不同的接听时段，确保无论何时致电，都能有人及时回应，且电话铃声保持清晰，方便采购人快速识别来电。

同时，建立专属的服务对接群，群内成员包括服务专员、生产负责人和售后人员。群内明确标注成员职责，服务专员负责需求对接，生产负责人跟进制作进度，售后人员处理质量问题。群内每日更新服务状态，对紧急需求单独标记，确保重要事项优先处理。群内禁止无关信息干扰，保持沟通界面整洁有序。

(2) 专人服务响应机制

针对采购人的各类服务需求，安排两名专职服务专员，分别负责日常资料印刷和宣传物料制作。两位专员均熟悉公安业务特点，能够准确理解采购人的服务要求。专员的工作邮箱和即时通讯账号将公开给采购人，确保信息传递准确，且专员之间建立 AB 岗制度，一人休假时另一人接替处理所有事务，避免服务中断。

服务专员接到需求后，立即记录需求内容，包括印刷品类型、数量、特殊要求等信息。对于紧急需求，专员需在 10 分钟内确认需求细节并反馈给生产部门；对于常规需求，在 24 小时内制定详细服务方案。专员需定期向采购人汇报进度，确保需求方随时掌握服务进展，避免因信息不对称导致误解。

(3) 服务需求分类处理流程

根据服务类型和紧急程度，将需求分为常规、紧急、特急三个类别。常规需求包括日常资料印刷，专员在接到需求后，当天内完成排版设计并提交采购人校对；紧急需求如临时宣传横幅，专员需在 4 小时内完成设计、生产和配送；特急需求如突发事件应急印刷，专员立即启动备用生产流程，确保在最短时间内交付。

为避免需求处理混乱，建立需求登记台账，详细记录每次需求的时间、内容、处理结果和采购人评价。台账由专人管理，每月汇总分析，针对高频需求优化服务流程，例如将常用资料模板提前准备，缩短设计时间。同时，将台账定期提交采购人查阅，接受需求方监督，确保服务透明度。

(4) 服务质量检查与优化

在印刷品交付前，由专员组织内部质检小组进行两次检查。第一次在印刷完成后，检查内容包括印刷清晰度、纸张质量、装订情况等；第二次在配送前，检查包装是否完好、是否符合防潮防晒要求。质检过程中发现问题，立即由生产部门返工，直至完全符合要求，所有检查结果记录在案，作为服务质量评估依据。

每月收集采购人对服务的反馈意见，通过电话回访或当面沟通的方式，了解服务满意度。针对反馈的问题，召开内部会议分析原因，例如若多次出现排版错误，将加强设计校对环节；若配送延迟，将优化物流路径。通过持续改进，不断提升服务质量，确保采购人获得稳定可靠的服务体验。

3、免费上门服务实施

(1) 免费上门服务团队组建

为确保免费上门服务的有效落实，团队组建以固定人员为基础，同时建立机动支援机制。固定服务团队包含印刷制作组、安装调试组及售后保障组，每组配备若干名经验丰富的服务人员，团队总规模根据业务量动态调整，确保日常服务与应急需求均可覆盖。所有团队成员均需通过公安宣传服务专项培训，熟悉公安系统印刷品制作标准及安装规范，具备良好的沟通能力与服务意识，能够准确理解采购人需求并高效响应。

团队成员实行专人负责制，印刷制作组负责前期设计校对与印刷准备，安装调试组负责成品运输及现场安装，售后保障组负责使用过程中的问题处理与维护。为保障服务连续性，团队建立 AB 岗制度，每位服务人员配备至少 1 名备用支援人员，确保在人员临时离岗或任务叠加时，服务不中断。团队定期开展服务技能交流活动，提升成员对不同印刷品安装场景的适应能力。

(2) 上门服务流程规范

免费上门服务流程以采购人需求为起点，按步骤有序推进。服务团队接到需求后，首先进行需求登记，内容包括服务地点、印刷品类型、数量及特殊要求，确保信息完整无误后，制定详细的服务方案。方案需明确服务时间、人员配备及所需工具材料，经内部审核后，提前与采购人沟通确认具体到达时间，避免影响其正常工

作。

服务过程中，团队严格遵守采购人单位的管理规定，进入办公区域前进行身份核验，按指定路线行动，保持服务区域整洁。服务完成后，主动清理现场遗留物品，与采购人保持良好沟通，收集服务反馈并记录问题，为后续服务优化提供依据。

(3) 免费上门服务范围与标准

免费上门服务范围覆盖桓台县公安局指定的所有办公及业务场所，包括但不限于各科室、派出所、会议室及宣传活动现场。服务内容涵盖各类印刷品的运输、安装、调试及售后维护，具体范围根据采购人需求清单确定，确保不遗漏任何服务项目。

服务质量标准明确：印刷品运输过程中需做好防潮防晒包装，确保成品无破损；现场安装时，严格按照国家出版行业标准及采购人使用要求操作，安装牢固、位置准确；服务完成后，向采购人提供使用说明及注意事项，解答相关疑问。如遇非人为损坏情况，服务团队在质保期内无偿提供维修维护，质保期外按要求提供成本价维护服务。

为保障服务公平性，团队建立服务评价机制，服务人员需主动接受采购人监督，对服务过程中的问题及时整改。团队定期汇总服务数据，分析常见问题并优化服务流程，持续提升免费上门服务的效率与质量。

4、7*24 小时响应体系部署

(1) 7*24 小时响应小组组建

组建专门的响应小组，从现有人员中选拔熟悉公安宣传印刷业务的成员，包括排版设计、印刷操作、安装维护等岗位。小组内部明确分工，确保每位成员掌握至少两项核心技能，避免因人员请假或离职影响服务连续性。

制定 24 小时轮班制度，采用早班、中班、晚班三班倒形式，每班配备固定的负责人和 2 名工作人员。每日早班与晚班进行工作交接，详细记录未完成事项、客户特殊要求及注意事项，确保信息无缝传递。

(2) 内部沟通渠道搭建

建立内部专属沟通渠道，通过即时通讯工具建立公安部门对接群，同时设置固定电话专线，确保响应信息及时传达。对接群内包含设计、印刷、安装等岗位负责人，便于快速协调各环节工作。

明确沟通规则，所有对接人员需保持通讯工具随时畅通，收到公安部门需求后，在 10 分钟内确认需求细节，30 分钟内反馈初步处理方案。每日工作结束前，汇总当天响应情况，分析问题并提出改进措施。

(3) 响应流程标准化实施

将响应流程分为需求确认、内容校对、印刷制作、配送安装四个环节，每个环节设置明确的时间节点和责任人。需求确认时核对印刷品类型、数量、特殊要求；内容校对时安排专人与公安部门对接，确保版样无误。

制定标准化响应手册，涵盖常见印刷品类型的处理流程，如宣传横幅、展板、业务资料等不同场景的操作步骤。手册中包含详细的沟通话术、校对标准和验收要求，确保所有响应人员按统一流程执行。

(4) 应急物资与设备配置

在服务场地设置专门的应急物资仓库，储备常用纸张、油墨、装订工具等印刷耗材，确保满足紧急印刷需求。安排专人每周检查物资库存，及时补充消耗品，保持仓库物资充足且无过期情况。

配备 2 台以上印刷设备和配套工具，定期进行设备维护保养，确保设备能随时启动运行。建立设备使用登记制度，记录每次印刷操作的设备状态，避免因设备故障延误响应时间。

5、10 分钟响应流程制定

(1) 响应需求即时对接

为确保在 10 分钟内对采购人的需求作出有效回应，建立专人专线机制。设置固定的响应电话线路，安排两名专职人员轮流值班，确保任何时段拨打均可有人接听。值班人员在接到需求信息后，第一时间记录需求的核心内容，包括印刷品的名称、数量、规格要求及特殊说明，例如是否需要加急、纸张克数是否明确、是否有特殊颜色要求等。同时确认采购人的具体联系方式和紧急程度，避免遗漏关键信息。

需求信息记录后，立即由值班人员进行初步分类，判断需求是否为紧急情况。若为常规需求，直接传递给内部响应小组进行处理；若为紧急需求，立即通过内部通讯方式通知相关岗位负责人，确保在最短时间内启动设计或排版流程。同时，将初步反馈信息告知采购人，说明需求已进入处理环节，避免对方等待焦虑，例如告知“已收到需求，正在安排设计人员准备方案”，让采购人了解进展。

(2) 需求分类与任务分配

根据需求的紧急程度和内容类型，建立三级分类机制。常规需求指日常的业务资料印刷、宣传横幅制作等，紧急需求包括突发事件的应急印刷、重大活动的临时宣传品制作等。分类后，值班人员将需求信息传递给对应的处理小组，确保专人负责对接。例如，设计类需求交给设计组，印刷类需求交给印刷组，物流配送需求交给配送组，避免信息混淆。

每个处理小组配备组长和具体执行人员，组长负责统筹协调小组成员的工作，确保信息准确传达。例如，设计组组长在收到需求后，立即与设计人员沟通，明确设计风格和-content要求，同时将需求细节整理成任务单，分发到组内成员手中。任务单需包含需求背景、完成标准、责任人及预计时间，确保每个成员清楚自己的工作内容，避免重复或遗漏。

6、30 分钟抵达现场方案

(1) 现场响应团队固定配置

为确保 30 分钟内抵达现场，团队采用固定人员与机动人员相结合的配置方式。固定人员由经验丰富的印刷服务人员组成，负责日常响应需求的接收与初步处理，确保接到通知后能立即协调资源。每个片区配备 2 名固定人员，分别负责需求记录和现场对接，避免因分工不清导致时间延误。同时，设立 3 名机动人员作为备用力量，分散在不同区域待命，确保当固定人员临时有事时，机动人员可立即接替工作，维持服务连续性。

固定人员每日提前到岗，检查各自负责片区的车辆状态和工具包完整性，确保无遗漏。工具包内常备常用工具，如小型裁切刀、备用纸张、防潮包装材料等，避免因工具缺失返回仓库取货。机动人员则在指定区域待命，手机保持 24 小时畅通，

接到通知后携带工具包迅速前往集合点，与固定人员交接工作，确保响应流程顺畅。

(2) 车辆路线实地勘测与调度

根据采购人分布区域，提前安排 3 辆响应车辆，每辆车配备 1 名专职司机和 1 名随车人员。车辆按片区划分，分别负责不同区域的现场响应，避免跨区域调度造成时间浪费。司机团队每周进行一次路线勘测，标记各片区到采购人指定地点的最短路径，包括主干道、次干道及临时停车点，记录沿途红绿灯位置和施工路段，确保熟悉所有可能影响通行的因素。

车辆停放在片区内的固定停车场，随车人员在停车场附近等候，接到需求后，司机根据实时路况选择最优路线，随车人员通过对讲机与司机沟通现场情况，如采购人入口位置、电梯使用方式等，提前准备应对措施。例如，若采购人入口在施工区域，随车人员提前告知司机绕行路线，确保车辆快速抵达。

(3) 应急情况人员与工具调配

建立分级响应机制，根据需求紧急程度调配人员。日常需求由固定人员处理，15 分钟内完成准备并出发；紧急需求启动机动人员支援，2 名机动人员携带备用工具包赶赴现场，确保人手充足。工具包内除常规物品外，额外准备应急设备，如临时电源、小型打印机等，应对现场可能出现的设备故障问题。

针对交通拥堵等突发情况，提前规划 3 条备选路线，包含主干道、次干道和小巷路线。例如，若 A 片区主干道拥堵，可切换至次干道，司机通过实时导航系统调整路线，随车人员提前联系采购人确认现场情况，如是否有其他入口可用。若遇极端天气，团队成员携带雨具和防滑工具，确保车辆和设备安全抵达，不影响服务质量。

(4) 现场问题快速处理与时间管理

现场人员携带纸质版印刷品核对单，接到需求后立即与采购人确认印刷品规格、数量及安装要求，减少沟通时间。同时，准备快速修补工具，如遇到纸张轻微破损，现场人员可立即用备用材料重新包装，无需返回仓库取货。若现场需进入保密区域，提前准备相关手续材料，确保顺利进入，避免因手续不全延误时间。

建立时间倒计时机制，从接到需求开始计时，每 5 分钟汇报一次当前位置。若

预计无法在 30 分钟内抵达，立即启动备用方案，如增加响应人员、调用多辆车辆同时前往，确保按时到达。例如，当某片区车辆因交通堵塞延误时，邻近片区的备用车辆可立即支援，通过接力运输确保服务不受影响。

7、突发事件应急印刷服务预案

(1) 应急任务分类与优先级划分

明确突发事件类型，将应急印刷任务分为紧急通知类、宣传材料类、活动配套类三大类。紧急通知类包括安全提示、人员协查、政策传达等文件，需在最短时间内完成印刷并分发；宣传材料类包括重大活动安保宣传手册、主题展板等，需配合活动进度完成设计与制作；活动配套类包括临时横幅、标识牌、现场指引等，需与活动现场布置同步完成。根据任务紧急程度和影响范围划分优先级，最高优先级任务优先调配资源，确保 1 小时内响应，2 小时内完成交付；中优先级任务在 2 小时内响应，4 小时内完成；常规任务按正常流程处理。

建立任务优先级判断标准，由专人对接采购人需求，通过电话沟通快速评估任务紧急程度，如任务是否涉及公众安全、是否影响重大活动推进、是否需立即传达等，明确标注任务的紧急性、重要性和完成时限，确保资源倾斜到关键任务上。同时，在任务分配时预留弹性时间，避免因突发情况导致延误，例如紧急通知任务中，安排专人负责跟踪进度，确保每个环节都在可控范围内。

(2) 应急响应团队组建与分工

组建应急响应团队，成员包括项目负责人、排版专员、印刷技工、运输安装人员及后勤协调员，共 5-8 人，确保各环节人员固定且熟悉职责。项目负责人负责统筹协调，对接采购人需求，明确任务细节和时间节点；排版专员专注于快速排版设计，根据采购人提供的内容和要求，在 30 分钟内完成初步版样；印刷技工负责操作印刷设备，确保印刷质量和速度；运输安装人员负责将成品运至指定地点并现场安装；后勤协调员负责协调物资、工具及应急资源。

团队成员实行轮班制，确保 24 小时内随时有人在岗，避免因人员休息导致响应延迟。每天早中晚三个班次安排专人值班，值班人员手机保持 24 小时畅通，接到任务后立即确认，启动应急流程。同时，定期开展团队内部培训，内容包括不同任务

的处理规范、设备操作技巧、服务沟通话术等，每月进行 1 次实战演练，模拟紧急情况下的响应过程，提升团队协作能力和任务处理效率。

设立应急任务快速对接小组，成员包括 2 名固定对接专员，确保无论业务量大小，都能在第一时间响应采购人需求。对接专员需提前熟悉公安工作常用术语和格式规范，快速理解任务要求，减少沟通偏差。对接过程中，要求专员每 15 分钟向团队负责人汇报进度，确保任务全程透明可控。

(3) 印刷资源快速调配机制

建立应急印刷资源库，储备常用纸张、印刷设备及工具。纸张方面，根据任务需求储备不同克数、不同规格的纸张，如 A3/A4 规格，80 克、120 克、157 克等，确保满足不同类型任务的使用需求；印刷设备方面，配置高速打印机、胶装机、切纸机等，定期检查设备状态，确保无故障运行；工具方面，准备常用工具包，内含尺子、剪刀、胶带、装订线等，便于现场处理简单问题。

与多家纸张供应商签订应急供货协议，约定紧急情况下 4 小时内送达指定地点，确保纸张无受潮、无破损，且为正规厂家生产，避免使用再生纸。同时，与设备维修团队建立合作关系，确保印刷设备出现故障时，维修人员在 1 小时内抵达现场，2 小时内完成维修，减少停机时间。对于需特殊纸张或设备的任务，提前与供应商沟通，预留必要的材料和设备，确保资源充足。

(4) 跨部门协作沟通流程

建立跨部门协作小组，成员包括项目负责人、排版人员、采购人员、运输人员及后勤协调员，明确各部门职责和沟通渠道。项目负责人为总协调人，负责统筹任务进度；采购人员负责协调物资供应，确保纸张、油墨等材料按时到位；运输人员负责成品运输和现场安装，确保在规定时间内送达；后勤协调员负责协调车辆、场地及临时办公资源，为任务提供必要支持。

设置固定沟通渠道，采用电话、微信群等方式实时沟通，确保信息传递及时准确。任务启动时，由项目负责人牵头召开紧急会议，明确各部门任务分工和时间节点，会后通过书面记录确认任务分配。任务执行过程中，每天召开简短进度会，汇报任务完成情况，及时解决问题；任务完成后，召开复盘会，总结经验教训，优化

协作流程。

建立应急任务绿色通道，在任务分配、物资供应、运输安装等环节优先处理应急印刷任务，所有部门接到应急任务通知后，立即暂停其他常规任务，全力配合。例如，当接到紧急安全通知任务时，排版人员立即放下手头工作，优先处理版样设计，采购人员同步联系纸张供应商，运输人员提前检查车辆和路线，确保各环节无缝衔接。

(5) 应急物资储备与管理

建立应急物资储备仓库，分为纸张区、设备区、工具区和耗材区，不同区域分类存放，设置明显标识，便于快速取用。纸张区储备常用纸张，按规格、克数、颜色分类存放，每种纸张标注入库时间和使用期限，确保无过期纸张；设备区存放印刷设备、胶装机、切纸机等，定期检查设备状态，确保无故障；工具区准备剪刀、胶带、尺子、装订线等工具，按常用频率放置；耗材区储备油墨、胶水、保护膜等，确保印刷过程中耗材充足。

制定物资管理制度，每周进行物资盘点，检查纸张是否受潮、设备是否正常、工具是否齐全，及时补充消耗的物资，确保物资始终处于可用状态。对于易受潮的纸张，采用防潮包装存放，避免因天气变化导致材料损坏；对于精密设备，安排专人负责日常维护，定期清洁和调试，延长设备使用寿命。同时，在仓库设置应急物资快速取用指南，标注各类物资的存放位置和使用方法，确保人员在紧急情况下能快速找到所需物资。

建立物资预警机制，当某类物资库存低于安全线时，自动触发补货流程，由专人负责联系供应商下单，确保物资供应不中断。例如，当 A4 纸张库存低于 2000 张时，立即联系供应商补充，同时启用备用纸张供应商，确保在紧急任务中无论主供应商是否能按时送达，都有备用资源保障任务完成。此外，在任务执行期间，安排专人跟踪物资状态，确保每个环节都能顺利进行。

8、特殊时段服务保障措施

(1) 节假日服务保障机制

节假日期间，服务小组提前梳理全年节假日类型，分类建立服务台账。针对春

节、国庆等法定长假，以及周末、公休日等短假期，分别制定响应方案。服务人员需保持 24 小时通讯畅通，每日定时与采购人沟通，收集潜在需求。

服务小组根据节假日特点，提前储备常用印刷材料。例如，法定长假前准备足量 A4、A3 规格纸张，针对公休日需求，重点补充宣传类彩纸、特种纸张。建立材料出入库登记，确保物资充足且不积压。

(2) 夜间服务支持体系

夜间服务实行专人负责制，每日 18:00 至次日 8:00 安排 1 名技术人员值班，设置固定值班电话和应急联络群。值班人员需提前检查设备状态，确保印刷机、裁切机等工具正常运行，携带备用墨盒、纸张等物资。

夜间接到需求后，值班人员 10 分钟内确认需求内容，20 分钟内完成初步排版，40 分钟内提供印刷样品供采购人确认。确认无误后，在规定时间内完成印刷并送货上门，若遇紧急情况，安排维修人员携带工具现场处理。

(3) 重大活动期间专项服务方案

重大活动前 1 周，成立专项服务小组，成员包括项目负责人、技术人员、运输人员各 1 名。提前与采购人沟通活动细节，确定印刷品类型、数量及交付时间，设计 3 套备选版样供采购人选择。

活动期间，服务小组驻点现场，随时响应临时调整需求。活动结束后，24 小时内完成印刷品复盘检查，确保所有印刷品符合质量标准，对不合格品免费返工，直至验收合格。