

1. 质量保证及服务承诺

1.1. 服务方式

我公司创建以来一直致力于为企事业单位提供专业、安全、可靠的宣传服务，积累了丰富的经验。我公司本着“为顾客提供最满意的产品和服务”的经营宗旨，在确保产品质量的同时，不断提升服务品质。我们深知，只有真正本着“为顾客提供最满意的产品和服务”，才能切实地维护客户利益，公司也才能更好的发展。我们将为采购方提供最佳的产品和最完善的服务，具体方案如下：

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。由项目负责人协调公司方面和采购人方面的关系，并负责监督公司内部各部门服务情况和反馈采购人的满意度。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 96123。我们保证采购人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

为了更好为采购人服务，公司总部位于张店，可以提供周全的服务。我公司的创意设计人员，均来自专业院校的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。

5、优先原则

我公司保证对采购人宣传品业务做到“优先排版、优先制作、优先播出”，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订的合同约定和国家行业相关质量标准生产。

7、回访制度。

我公司已建立产品质量、服务回访制度，不定期对各单位进行回访，并邀请

他们来公司检查工作和召开征求意见座谈会，建立完整的记录。对用户的反馈意见，2 小时给出处理意见。

1.2. 服务承诺

在我公司广告宣传制作工作过程中，我们将严格执行国家的有关法律法规，尊重并贯彻采购人的意见，维护采购人的利益，严把制作质量关，向采购人提供优质、全面、精美、创新性的宣传服务。在策划、设计、后期制作、客户服务等各个环节，与采购人密切配合，随时随地提供全过程、全方位的制作服务，保证各项工作的顺利进行，力争为采购人宣传“新型智慧城市”做出我们应有的贡献。我对宣传品质量做以下承诺：

(1) 我公司承诺为采购方提供免费设计服务；

(2) 制作前设计承诺：专人负责接单并负责做好跟客户的对稿工作，力求做到稿件无误，在设计和排版上做到小心仔细，尽力做到精确。如因我公司没做好制作前的服务，而造成的损失，由我方承担；

(3) 我公司承诺按照采购人播出要求，高质量按时播出；

(4) 我公司指派至少一名工作人员负责进行日常工作对接。

1.3. 项目服务期

本项目的宣传周期为 12 个月，自合同约定日期开始执行。

1.4. 服务响应时间及故障排除时限

服务响应时间：我公司承诺一小时服务响应，由项目负责人或技术负责人及时与采购方联系，根据采购方要求，协调各部门人员提供优质服务。

故障排除时限：一般故障两小时内排除，重大故障二十四小时内排除。

1.5. 项目负责人及主要技术人员联系方式一览表

地区	本项目中承担的角色	
本市	项目负责人	
	技术负责人及设计人员	