龙口港营销商务中心服务承诺

|  |  |
| --- | --- |
| **岗位** | **服务承诺内容** |
| **市**  **场**  **营**  **销**  **类** | 1、绝不以权谋私，不收受客户现金、有价证券、支付凭证或其他实物，不接受客户吃请、旅游等变相贿赂。  2、严格遵守工作纪律，承诺不公物私用，不利用公款请客送礼、赠送土特产或相互请吃，杜绝大吃大喝、铺张浪费行为。  3、承诺客户至上，对在港开展业务的船、货代理和客户一视同仁，不搞暗箱操作。市场营销人员不向任何客户推荐船、货代理。  4、提高服务意识，想客户所想，急客户所急，把解决客户实际困难落实到实处，为客户提供周到服务。  5、严格按照港口作业流程和合同约定条款进行业务操作，保证不因个人原因给港口造成损失。  6、提高业务人员的原则性与专业性，落实在港货物的监管工作，使客户放心、安心。  7、杜绝以假借工作出差的名义套取差旅费、工作补贴。  8、不让与自己工作有关的单位或个人报销应由本人及配偶、子女支付的个人费用。  9、严格规范公务活动、社交活动和个人活动，不参加任何影响公正履行职责、影响公司形象的宴请、娱乐、健身、旅游等活动。  10、认真参加业务培训，学习业务知识，提高业务能力。 |
| **客**  **户**  **服**  **务**  **类** | 1. 装卸船计划办理服务：提前沟通，及时准确，细致落实，办理时限10分钟。 2. 集疏运计划办理服务：及时准确，办理时限10分钟。 3、货物放行办理服务：严谨及时，办理时限8分钟。 4、船货计费办理服务：准确高效，办理时限25分钟。 5、生产业务咨询服务：耐心答复咨询，对于存疑的部分，落实后答复，办理时限10分钟。   6生产疑难问题解决服务：协调有力，必要时现场跟踪，反馈及时，办理时限2小时。   1. 客户投诉服务：态度良好，反应迅速，落实准确细致，整改切实有力，办理时限2小时。 2. 运抵报告办理服务：准确及时，严格把关，数据落实严格，办理时限5分钟。 3. 生产单证办理服务：解答详细，态度良好，办理时限5分钟。 10、货权转让办理服务：严格核实，准确高效，办理时限8分钟。 |