

复旦大学管理学院文印中心服务指南

(试行稿)

为了维护正常教学秩序，提供优质的文印服务，保障教学活动顺利进行，现对我院文印中心相关服务工作做出如下说明，学院将总结试运行期间的情况，对服务流程及操作规范进行进一步调整，以真正实现一站式智慧文印服务的目标，全面提升服务体验。

一、开放时间

- **周一至周日 7 天工作制**（法定节假日除外），上午 8:00-晚上 18:00。
- 为了更好地服务全院师生，**晚上 18:00-晚上 20:00 将安排专人值守**，以便最快速度地响应用户的需求。如有特别加班需要，请提前和文印中心联系并获得确认。
- 如遇法定节假日特殊情况需要加班，用户须提前 12 个小时告知采购与后勤保障中心（以下简称：后保中心），且经后保中心负责人确认同意。

二、联系方式

- **服务电话：25011322；**
- **服务邮箱：printing_services@fdsm.fudan.edu.cn。**

三、工作单样张

- 文印中心工作订单样张：适用于文印中心现场数码快印类作业（见附件 1）；
- 文印中心外发订单样张：主要适用于文印中心外发印刷类作业（见附件 2）。

四、用户下单流程（基本流程图见附件 3）

1、文印中心工作订单流程

(1) 现场下单：用户将书面版文稿首样提交至文印中心，或携带移动设备（U 盘等）至文印中心现场打印文稿首样，同时填妥工作单上的用户填写部分（阴影标示），并告知工作人员具体作业要求；工作人员根据用户需求填写工作单剩余部分。经双方沟通确认完毕的工作单需由费用部门授权认可的主管签字或盖章后，方可由文印中心开始作业。

(2) 电话下单：用户通过拨打文印中心服务电话 25011322，告知工作人员用户信息及作业要求。工作人员上门协助用户填妥工作单相关信息，同时收取书面版文稿首样。经双方沟通确认完毕的工作单需由费用部门授权认可的主管签字或盖章后，方可将已确认的文稿首样带回文印中心开始作业。

(3) 邮件下单：用户通过发送邮件至 printing_services@fdsm.fudan.edu.cn，告知工作人员用户信息及作业要求，同时提供文件终稿（PDF 格式）。工作人员上门协助用户填妥

工作单相关信息并确认已打印的文稿首样。经双方沟通确认完毕的工作单需由费用部门授权认可的主管签字或盖章后，方可由文印中心开始作业。

如果用户对文件有版权要求，应妥善选择下单方式并告知文印中心的工作人员。

用户取件可选择自取或递送服务。如需递送服务，应在工作单相应栏目填写希望送件时间与送件地址（送件范围仅限学院区内）并注明收件人和联系方式；文印中心将通过每日三次定时专送的方式将完成的作业送达用户指定地址。

用户收到作业应确认质量无误后，在工作单相应部分签收并评估对本次作业的满意度。

对于整本书籍的复印要求，如涉及到版权问题，将不适用于文印中心现场作业范围。

2、文印中心外发订单流程

（1）用户通过现场/电话/邮件向文印中心发起制作需求，文印中心派工作人员与用户沟通制作具体要求、型号规格等，确定外发制作初步意向；

（2）用户作业要求明确后，文印中心交付首样，由用户确认样品或效果图样是否符合其需求，同时填妥外发工作单用户部分（阴影标示）；

（3）文印中心工作人员负责填写外发工作单剩余部分，并进行报价；

（4）后保中心审核订单报价并由负责人签字确认；

（5）用户对最终报价及交货时间进行确认，由所属部门主任在外发工作单上签字同意；

（6）文印中心按双方确认的首样标准正式安排外发批量制作；

（7）外发作业完成后，文印中心按约定时间交付货品。用户应做好抽样验货工作，随后在外发工作单上签收并评估满意度。

五、试卷保密作业规范

- 用户提交试卷书面版终稿至文印中心，并在工作单上注明需要在保密区域作业。
- 文印中心的工作人员将按保密作业规范在已安装监控摄像头的保密区域完成试卷印制工作，以确保试卷信息不会外泄。
- 鉴于考务工作的重要性和严密性，文印中心仅提供试卷印制服务，不负责按份数分装试卷的工作；送印人需现场等候，当场复印后取走。

六、论文制作管理

1、各系、各项目将需要制作论文的学生名单提前交至文印中心并填写工作单，工作单上应注明论文制作要求和论文制作费个人额度；

2、学生至文印中心制作论文，应先出示学生证或校内一卡通，以便确认身份；

3、文印中心采用记账方式，根据各系、各项目提供的学生名单一一对应，记录学生每

次作业产生的费用，总计额度不超过个人额度上限；

4、学生超出个人额度后发起的作业，应先征得所属系、项目的同意，提交经授权主管签字或盖章确认的工作单后，文印中心方可开始作业。超出个人额度的这部分费用，学生需在文印中心现场通过微信或支付宝付款方式自行支付；

5、除论文制作以外，文印中心目前不承接各类学生自费文印服务。有需求的学生可在学院提供的自助一体机设备上自行完成打印复印。

七、彩印权限管理

凡是在文印中心现场作业有彩色打印复印要求的工作单，都必须由费用部门的主任/负责人签字同意后，文印中心方可开始作业。通过分析试运行后的情况，学院将进一步研究对于彩印权限管理的具体做法。

八、财务结算方式

为了更好地平稳过渡，经学院同意，文印中心将维持原复印室的基本收费标准不变。

学院委托后保中心根据各系、各项目/部门在文印中心产生的所有工作订单，按照公布的学院文印中心收费标准进行核算，在每季度结束时将文印中心账单发送至各费用部门，由各费用部门在规定日期内付款至学院财务办公室。在结算中，若有任何疑问可到后保中心查询原始单据。

九、用户意见与建议

鉴于文印中心尚处于试运行期，用户的宝贵意见和建议将给予驻场服务团队巨大的帮助和启发，欢迎用户通过拨打后保中心应急电话：17301720897 或发邮件至后保中心服务邮箱：hbzx@fdsm.fudan.edu.cn 对文印中心的工作提出意见与建议。后保中心将对相关内容进行记录，汇总采纳各类可行性建议，加强与富士施乐驻场服务团队的密切沟通，争取为之后的正式实施积累有效经验。

采购与后勤保障中心

2017年5月