**服务方案及承诺**

北京华联印刷有限公司就《中国统一战线》杂志社杂志印刷服务采购项目制定具体服务方案如下：

**1、印刷前成立专门印制小组，提供24小时全天候服务：**

北京华联印刷有限公司针对《中国统一战线》杂志社杂志印刷服务采购项目的印制，在印件印刷前成立专门服务小组。由公司董事总经理牵头负责，提供7天X 24小时全天候印刷服务。小组成员手机24小时开通，并开通24小时值班服务热线**010-67876655，由营业部经理马和宇（手机13911197310）**随时解答采购单位咨询，在接到印刷需求后，两小时内绝对到达现场，建立采购人印刷管理档案，根据需求，将提供相应的“全面印刷解决方案”，并可以派生产技术人员去免费提供技术支持和印刷工艺知识方面培训。业务小组成员专门负责该项目并与采购人及时沟通。服务小组成员如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务安排 | 姓 名 | 职 位 | 所持资格证件名称 | 从业时间 |
| 总负责人 | 朱敏 | 董事总经理 |  | 18年 |
| 王尚义 | 副总经理物料部经理 | 全国著名纸张专家、副教授、高级工程师 | 32年 |
| 王卫东 | 助理总经理 |  | 14年 |
| 业务小组主要成员 | 马和宇 | 营业部经理 |  | 12年 |
| 战诗蕊 | 营业部 |  | 6年 |
| 陈林梅 | 客户服务经理 |  | 12年 |
| 印刷质量管理服务小组成员 | 成建友 | 厂务部高级经理 | 市印刷质量管理优秀奖 | 20年 |
| 张容根 | 技术质量科经理 | 市印刷质量管理先进个人 | 33年 |
| 郑功建 | 厂务部副经理 | 市印刷质量管理先进个人 | 19年 |
| 印刷服务小组人员 | 关永生 | 装订车间主任 | 市印刷质量管理先进个人 | 32年 |
| 谭国军 | 平张车间主任 | 市印刷质量管理先进个人 | 17年 |

1. **具体服务方案：**
2. **前：**印刷前成立技术小组，由印前主管李浩负责。对采购单位的产品制定详细的工艺生产流程。对采购单位进行免费技术咨询以及上门解答等工作。对采购单位的文件制作、屏幕校对等印前的工作提前进行，做到优先安排，优先制作，优先送达。

**②印中：**对采购单位的文件的修改及调图，由印前公务组长王小军统一负责，做到对客户的修改及调色及时到位。对修改及调图的文件做到详细备案，以确保文件修改的正确性，减少修改过程中的失误。对采购单位的纸张以及生产的安排由计划科朱波经理负责，负责对采购单位纸张、文件等物料的齐备情况的跟踪以及生产的安排。确保采购单位印件及时上机生产。避免安排生产中的时间浪费以及物料不全带来的生产延误。

**③印刷：**印刷由印刷车间刘盛孙经理连同技术质量部张容根经理共同负责采购单位印件的印刷质量，严格依据采购单位的质量要求进行生产。对质量以及颜色层层把关，加强生产过程中的控制，确保生产产品符合采购单位的质量要求。

**④印后：**产品的后期装订由装订车间经理温其伟负责，具体跟进采购单位产品的折页、装订以及质量检验等流程中的控制工作。严格依据相关质量要求，对采购单位的产品保质保量。高标准、严要求，对不合格产品及时挑出，并实时反馈信息给到生产安排部门，以保证采购单位产品的按时按量的完成。

**⑤配送：**采购单位产品的配送由运输科曹明主任统筹安排，提前了解产品的配送要求，并提前做好配送安排。对采购单位的产品第一时间安排配送，并且在配送过程中及时了解采购单位的需求，并适时作出调整。对应急配送的情况，第一时间安排，第一时间送达。

**⑥售后：**对采购单位的产品售后服务由技术质量部王旭东经理负责，在交货三天内对采购单位作出回访，对产品质量以及服务等信息进行登记，及时了解采购单位的反馈信息，并传达给各责任部门，以对整体的服务进行优化。

**⑦应急处理：**成立应急处理小组，由生产部郑功建助总担任组长，针对实际情况进行分析处理，建立专门绿色通道，做到对紧急情况紧急处理，确保第一时间解决问题。

**⑧确保质量的服务方案：**

 A、物料质检措施：严格检验印刷所用纸张、油墨等质量情况，做好检查记录；

B、制版质检措施：检查自来文件有无问题，检查打样颜色是否符合要求，检查是否有掉字、错字和乱码情况等，做好检查记录；

C、内文印刷检验措施：检验数码样和蓝样是否存在问题，CTP版能否套准，检查印张上文字、颜色是否与数码样、蓝纸相符，检查折页是否准确等等，做好检查记录；

D、封面印刷检验措施：检查制版是否存在问题，套印是否准确，检查印张上文字和颜色是否与数码样、蓝纸相符等等，做好检查记录；

E、装订质量检验措施：检查折页是否准确，接版是否准确，是否有套印不准，是否有掉页等等，做好检查记录；

F、质量科质量检验措施**：**在首样确认前，质检员全面检查产品印刷质量，根据各车间的质检记录，将对重点问题进行重点监控，并做好质检记录。发大货前，客服、营业和技术质量科或印刷采购单位对产品的印刷质量进行全面质量抽查，合格后再发包装车间出货。

G、包装质量检验措施：包装是否破损，是否整齐美观，是否够数等等，做好检查记录；

H、运输送货监控措施：运输科全程监控送货情况，在规定时间内取得用户的货物签收单并及时反馈给采购单位，送货时是否出现有损产品的情况等等，运输科质检员全程跟进并做好检查记录

I、建立质量管理档案：各车间把质量检验报告汇总到技术质量科，技术质量科将根据质检情况出具质量检验报告，并建立“中共中央直属机关、全国人大机关印刷品”质量管理档案。

**⑨印刷质量投诉处理的服务方案：**

A、质量投诉处理的时间响应：接到采购的书面投诉后，绝对保证在两小时内对印刷质量事故做出响应。

B、质量问题产生的成因分析：根据质量投诉的问题认真填写《客户质量投诉表》，并及时交给技术质量科，技术质量科将迅速对具体投诉的质量问题进行技术分析（质量分析依据国家新闻出版署颁布的书刊及其他印刷品的生产质量标准执行），找出产生问题的原因后，以书面的形式回复采购单位；

C、质量投诉的处理办法：在找出具体的质量原因的同时，及时与采购单位沟通；对于完全是因为华联印刷公司在管理或工作环节上出现的问题，华联印刷公司将无条件承担重新印刷的责任，并在采购单位要求的时间内完成；对于是因为其他原因造成质量事故的，华联印刷公司将积极协助采购单位处理质量事故，如果需要重新印刷，华联印刷公司会给予价格上优惠。

**3、针对“《中国统一战线》杂志社杂志印刷服务采购项目”服务承诺：**

A、**印刷前主动上门免费提供印刷相关知识的咨询服务。**

B、**不收加急费服务承诺**：

对于交货紧迫时的印件我公司承诺绝对保证按时交货且不收加急费。

**C、保证合同期内，重复印刷免收制版费。**

D：**针对采购人的需求积极主动上门服务。**

**E、印制过程中采购人可实地来厂考察。**

**F、本项目执行期间，所有最终结算价格不高于同期提供给任何不特定第三方及同类协议定点类项目的价格。**

G**、定期回访服务方案**：产品交货后三天后将对采购单位进行回访，仔细听取采购单位对产品的印刷、装订、制版、调色等方面的反馈，反馈的内容将作为下次印刷服务的基本准则；

 H、**印刷资料保密、销毁和免费保存资料方案**：对于采购单位提供的任何图片、文字资料我公司承诺完全保密。在印刷完成后，对于将要再版的或要求保存胶片、电子文档的我公司承诺将免费保存，保存的时间不限，对于印刷不良的残次品以及采购单位不要求保存的，我司派专人集中销毁并做好销毁记录，并把销毁的情况上报给采购单位，采购单位可随行监督检查；

I：**免费色彩处理服务承诺**：

北京华联印刷有限公司承诺对采购单位的印刷品免费提供图片色彩处理，图片的颜色处理次数不限，直到采购单位满意为止；

J：**免收纸张管理费服务承诺**：

 北京华联印刷有限公司承诺对“中央统战部《中国统一战线》杂志”所用纸张均免收纸张管理费，纸张采购价格按纸厂出厂价执行。

**K**：**根据需要，北京华联印刷有限公司承诺可以建立网上订单系统。**

**L:提供采购人使用的成品仓储专用库房、专人管理的服务承诺：**

北京华联印刷有限公司成品库房面积超过4000平方米，半成品仓库面积超过7000平方米，保密仓库面积超过1000平方米，**华联印刷承诺对《中国统一战线》杂志将提供不少于1000平米的防湿防火专用库房存储，并派专人管理。**

**M:对涉及国家或采购单位秘密印件或重要印件的生产服务：**

对涉及国家或采购单位秘密印件或重要印件，其生产服务和残次品销毁措施如下：

1. 指定专人交接文件；
2. 各生产工序隔离生产设备、指定专人专机操作，派专人看守；
3. 报废的成品、半成品及时按指定要求销毁或交采购单位处理，绝不外流。
4. 相关的电子文件等及时消除或交由采购单位处理，并做好详细的销毁或移交记录；
5. 保卫部和保密员全程监控生产现场；
6. 涉密的重要印件单独存放在保密仓库并用保鲜膜密封，有保密人员保管；
7. 专人专车运送保密产品。

**Ｎ:遇国家法定节假日或交货紧迫时应急方案承诺：**

1）、根据当时紧迫情况，按照优先印刷原则，迅速成立应急服务小组。小组人员随时保持与采购单位的联系，及时向采购单位汇报生产进度，在法定节假日里，为确保按时交货，我公司承诺可以不休息，且不收加班费；

2）、印刷车间各工序主管直接参与，建立急件“绿色通道”，派专人跟进生产，确保优先印刷、优先装订、优先发货；

3）、确保第一时间送货，必要时将派专车运送