## 服务方案及承诺

### 1、总体服务承诺

我公司针对本项目产品的具体要求及产品特点，结合本公司大量生产高档全彩印刷品的有关经验，对本项目进行了全面的服务评估，制定了有关服务承诺方案

**针对本项目成立印刷项目团队**

为了更好地服务本次印刷项目，我公司特成立《保密科学技术》杂志印刷项目团队，该团队由**市场中心总监-唐正军牵头负责**，同时团队由生产（制版部、印刷、装订）、工艺部、质检部、物流部各部门领导人组成。挑选技术过硬、机台设备水平高的优秀人员专门负责此产品的印刷。建立**绿色通道**，按照要求，保证印刷品的优先印刷。设计、生产、质检、仓库、保管、物流送货等相关事宜，均由该领导团队直接进行派遣，保证贵单位印刷品的顺利生产。

**设专人董静负责该项目的统筹工作，24小时电话畅通，及时与采购人联系并解答采购人的疑问，保证随时处于待命状态。**

**24小时服务电话：010-52249888 手机：13811735075 负责人：董静**

**承诺服务响应时限**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务内容 | 承诺响应时限 | 服务描述 |
| 售前 | 接收文件并出样 | 12小时 | 接到客户文件，在12小时之内为客户检查文件并初步出样。 |
| 送样 | 2小时 | 出样后2小时之内为客户安排送达。 |
| 取样 | 2小时 | 客户改版文件确定后，我公司在2小时之内安排客服人员或司机取样。 |
| 校样 | 5小时 | 取回文件后5小时之内安排校样及质量检查。 |
| 送审及定稿 | 2小时 | 文件质检后2小时之内送客户审阅。 |
| 定稿印刷 | 10小时 | 客户定稿后10小时之内再次进行文件检查，确认无误后再进行出版。 |
| 交货 | 3天 | 根据采购人要求完成交货 |
| 售后 | 售后服务 | 2小时 | 出现任何质量问题的印刷品，我方承诺2小时之内给出处理意见，所有质量问题均由我方负责。 |

1、1印前设计及制版服务方案

**1、特色服务：版面设计、修图、制图及工艺设计服务提供**

本公司具有较强的版面设计能力，为确保项目的顺利实施，本公司可为贵单位提供安排4名专业版面美术设计人员，可为采购单位封面设计、内文版式设计提供参考意见，进行版式的调整及美化。

**2、图像处理服务提供**

图像输入设备服务提供：我公司有德国3800高精度电分机1台和高精度平版扫描仪1台，为本次采购项目的所有图像输入进行服务。

图像处理技术人员服务提供：为了每一幅图像的复制质量，为本采购项目成立图像处理技术小组，并安排具体有10年图像处理分色经验的技术骨干担任项目组长，对所有图像进行分色前评估和分色后质量把关。具体项目小组成员如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 项目职务 | 工作经历年限 | 项目责任 |
| 王万源 | 图像分色控制组组长 | 1995-至今 | 图像分色前后的质量把关 |
| 廖世荣 | 图像电分师 | 2003-至今 | 图像分色处理 |
| 廖世华 | 图像电分师 | 1999-至今 | 图像分色处理 |
| 蔡明诏 | 图像电分师 | 1996-至今 | 图像分色处理 |
| 张典棒 | 图像电分师 | 2006-至今 | 图像分色处理 |
| 谢志昌 | 图像电分师 | 2007-至今 | 图像分色处理 |

图像分辨率的确定：根据产品的特点，为满足印刷出版及将来网络出版的需求，每张图像将采用≥300dpi的分辨率进行输入，满足后期高精度200线调幅印刷或20um调频网印刷的图像质量需求。

**3、贵单位端网络远程校对端口的开放服务提供**

方便审阅和校对工作，本公司可向贵单位开放一个或多个“网络远程insite校对”端口，让每位编辑人员在单位、家中等任何一处可上网的地方都可以进行开展校对及批注工作，在网上进行远程校对过的文件随时在我公司都能得到修改，提高编校工作效率。

**4、为贵单位安装专属FTP文件传输终端**

我公司将为贵单位安装专属FTP文件传输终端，为贵单位建立账号名和密码。此终端方便快捷，传输速度较快。规范贵单位文件的传输，节省文件传输的时间。

**5、电子文件版权安全性保证服务提供**

服务器存储空间资源提供：为了确保电子文件版权的安全性，本公司准备为本项目建立专用服务器空间，专门存储本项目的所有文本、图像、版式、PDF等文件，并根据项目组成员责任级别设立登陆权限。并在服务器后台建立每位受权者的登陆记录。充分确保知识产权的安全性。

电子文件使用权限：根据贵单位需要，本公司可以对已排版完成并定稿的稿件提供文件加密服务，设定电子文件的阅读、打印、输出权限，确保文件使用的安全性。

保密协议：印刷前制版项目小组成立后，本公司会按照公司保密制度的相关要求，对所有参与本项目并接触电子文件的员工签署《贵单位版权资产保密协议》，确保本项目知识产权的安全性。

**6、产品稿件接送服务提供**

本公司设有专门的稿件接送团队，可为贵单位提供24小时接送稿服务。

接送时间及班次安排表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 班次 | 出发时间 |
| 1 | 早班 | 早上9:00 |
| 2 | 中班 | 中午13:00 |
| 3 | 晚班 | 下午18:30 |
| 4 | 夜班 | 凌晨00:00 |

**7、免费为贵单位提供数码印刷打样**

色彩确认服务提供：公司可提供HPD500数码印刷机，为贵单位提供同纸张的数码印刷样稿，为贵单位直观看到印刷后的色彩效果提供方便。

数码样书确认服务提供：设计及排版定稿后，可通过数码印刷机印出一套全彩数码印样，并按照贵单位装订工艺要求制成提前样书，在批量印刷前为贵单位提供成品整体印刷、装订效果，提供最后的校对确认。我公司承诺为本采购单位免费提供每期2套数码印刷样，第一套供文件改版及检查用，第二套为定稿文件签字付印。

**8、印刷前图文检查及排版工艺检查服务提供：**

排版规范化核对服务提供：为了确保排版的准确性，减少排版或改稿过程造成的错误，我公司将对排版过程中的在每一稿进行出稿前的排版规范性检查，已确保符合国家所规定的排版质量标准，降低贵单位在排版格式方面的校对工作量。

1、2特色服务：高精加网印刷服务方案

**1、特色服务：高精加网技术服务提供**

数字化CTP制版技术服务提供：针对本次采购项目，本公司准备提供目前最先进的CTP制版技术服务，并达到以下复制目的：

①无需进行分色片（菲林）的输出，直接通过电子文件出版，减少了拼版环节，可避免手工拼版所带来的套印精度差的质量问题。

②通过CTP制版可提高产品图像的复制精度，提高版面整体清晰度。

③通过采用CTP制版工艺，可利用现印刷行业中在最先进CIP3和CIP4数字化印刷、装订过程控制技术，能更好的保证产品的质量稳定性。

高精加网技术服务提供：根据本公司的印刷设备性能及印刷工艺规范化、数据化、标准化控制，为本采购项目采用≥200线/英寸调幅加网技术或20um调频网加网技术进行印刷复制，其特点为网点小，图像层次丰富，图像细节表现清晰。

**2、印刷设备资源提供**

为了使本次采购项目的顺利开展，**内文80g铜版纸（哑粉）**采用“选2备1”的设备资源调配方式，在项目其间选用美国高斯八色商业轮转机提供专项轮转服务，同时提供SUNDAY2000八色商业轮转机作为备用印刷机，保证采购人印刷周期的需求。**封面200g铜版纸**采用海德堡八色平张机印刷，保证印刷质量要求。

高斯M600商业轮转机是当前轮转印刷的顶级设备，定位于高端商业轮转印刷服务。我公司在2012年购入此设备，设备使用年限较短，使用效率高，采用自动追墨控制系统，可100%还原印刷色彩，保证印刷品的质量！

本公司采用八色商业轮转机可同时印刷正背两面，印刷时速为40000张/小时以上，提高整体生产效率，相比平张机印刷能为客户减少一倍以上的印刷时间，大幅降低印刷生产周期。

**3、印刷人才资源提供**

为了确保本次采购项目在印刷过程中的顺利实施，在印刷环节成立印刷服务项目组，精选优秀的印刷技术人才8人签样人员2名，项目组长1名为本次采购项目服务。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 项目职务 | 公司职务 | 职称 | 项目职责 |
| 栗延章 | 印刷组项目组长 | 印刷部经理 | 印刷高级工程师 | 印刷全程控制 |
| 郝亮 | 项目签样专员 | 部长 | 印刷高级技师 | 印刷签样及质量控制 |
| 朱新立 | 项目签样专员 | 部长 | 印刷高级技师 | 印刷签样及质量控制 |
| 张燃玉 | 印刷操作员 | 机长 | 印刷高级技师 | 印刷过程实施及控制 |
| 李潇潇 | 印刷操作员 | 机长 | 印刷高级技师 | 印刷过程实施及控制 |
| 王永 | 印刷操作员 | 机长 | 印刷技师 | 印刷过程实施及控制 |
| 葛国健 | 印刷操作员 | 机长 | 印刷技师 | 印刷过程实施及控制 |
| 王晓波 | 印刷操作员 | 机长 | 印刷技师 | 印刷过程实施及控制 |
| 李富文 | 印刷操作员 | 机长 | 印刷高级技工 | 印刷过程实施及控制 |
| 陈伟 | 印刷操作员 | 机长 | 印刷高级技工 | 印刷过程实施及控制 |
| 王金彪 | 印刷操作员 | 机长 | 印刷高级技工 | 印刷过程实施及控制 |

1、3装订及打包服务方案

公司在装订设备方面具有较大的优势，具备6条骑马钉联动线。完全能满足采购人印刷品的装订要求。

骑马钉联动线在一楼，紧邻印刷机群，印刷完成后可直接进行装订，减少中间流通环节，节省时间和运输成本。

装订完成的印刷品直接进行标准的打包，打包标准为50本/包（十字带牛皮纸打包），并粘贴统一标准的标签，方便客户发货时对印刷品数量的分装。

贴标签内容：

|  |  |
| --- | --- |
| **品名** | **保密科学技术** |
| **期数** | **\*\*年第\*\*期** |
| **数量** | **50本/包** |
| **印刷** | **北京盛通印刷股份有限公司** |

1、4质量控制

**1、物料质量控制服务提供**

原辅材料采购控制：为了确保项目所用的所手原辅材料的质量符合本产品的需求，本公司严格按照公司《采购管理控制程序》、《供应商管理控制程序》的有关要求，从公司合格供方名录中选择合格的供应商进行材料采购。必要时公司选择3家以上供应商为本项目的供应进行采购招标。

来料检验及控制：

①纸张的来料检验及控制：按照本公司《原辅材料检验规程》的有关要求，所购纸张进行纸张品牌、幅面、克重、厚度均匀性、白度及白度均匀性、纸张不透明性、纸张光泽度、纸张含水量、纸张尘埃度、纸张色度、纸张白度11项指示进行检验测试，确保纸张的稳定性及适印性。

②油墨来料检验及控制：对所采购油墨型号进行确认，并对环保情况进行核查。通过印刷测方式确定油墨着色率、各色油墨的色度值。

**8.2 印刷/装订过程质量控制**

印刷/装订全过程，根据公司《首件签样管理制》的具体要求，对各工序机台的首件签样质量及客户需求落实情况进行检查。防止出现批质量事故。

质量控制小组的过程控制：为了很好的落实客户工艺、质量要求，组合公司项目计划品控部成产项目控制小组，印刷、装订过程安排工作5-6名检验人员，在印装全程进行质量过程监督控制，对各工序的过程质量进行抽样检验。

**8.3 建立本采购项目质量检验标准**

|  |  |
| --- | --- |
| **产品质量、技术水平** | **负责部门** |
| 墨色均匀，光泽好，颜色鲜明 | 印刷部 |
| 网点清晰饱满，亮、中、暗调分明，层次清楚 | 印刷部 |
| 套印精度优良，版面整洁无脏迹，无褶皱、破损 | 印刷部 |
| 成本规格符合技术规格要求，装订质量规范准确性，书背平直 | 装订部 |
| 所用的纸张质量稳定，不掉粉，纸张平滑 | 采购部 |

1、5环保与安全

**安全保密专项承诺**

**国家保密科技测评中心：**

**我司承诺：**针对本采购项目，我公司将妥善保管采购单位提供的一切用于排版印刷的各种证书、证明、凭证、文件以及电子文档，绝不擅自提供给任何第三方作任何用途；合同终止后，若双方不再续约，我公司承诺将所有证书、证明、凭证、文件以及最终版本的电子文档（高清PDF）交回贵单位。

特此承诺！

北京盛通印刷股份有限公司

2018年2月1日

**针对本采购项目，我公司安全保密措施如下：**

**（1）对电子文件给予保密:** 对电子文件内容进行加密管理，对登陆操作人员实行权限控制，保证电子文件的安全。

**（2）对印刷版材给予保密：**用过的软片、PS版存放在库房，等待印刷、装订完成后，与作废校样、残品一起请采购人自销或监销。

**（3）对印刷半成品、印刷页给予保密：**印刷的半成品、页子，实行定点存放，封闭管理，印刷车间划分专门工作区域，闲杂人等不得入内，保证印刷产品的安全性。

**（4）对装订半成品给予保密：**装订半成品实行定点存放，专人管理，保证印刷品内容的安全。

**（5）残次品保密措施：**在印刷、装订、打包等各个环节中，不合格残页单独码放，标识明确，保证产品内容的安全性，坚决杜绝不合格品装订入册的情况以及残次品与合格品混合的情况。

**（6）对成品尾数给予保密：**我公司生产过程中给予的正常加放数量，发货以后产生的尾数，根据甲方的要求，进行交付、安全存放或销毁。

1、6针对本项目的储存、保管、邮寄配送服务

**1、针对本项目的储存、保管**

成品固定仓储区域面积的证明文件

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 面积（平方米） | 产权情况（自有或租赁） |
| 1 | 办公用房 | 3188.49 | 自有 |
| 2 | 生产厂房 | 5413.94 | 自有 |
| 3 | 生产厂房 | 37392.35 | 自有 |
| 4 | 厂房、传达室 | 6954.57 | 自有 |

 我公司库房面积共16150平方米，盛通印刷生产厂房三层平面图，绿色线框区域为我厂三层库房（图书、及期刊成品库）此图也为三层消防疏散示意图，其中近电梯口约450平米专供本项目使用的成品固定仓储区域，满足采购人的货物存放需求。

**2、针对本项目的配送的方案**

我司设有独立的物流部，多年的物流客服工作，造就了一支能适应不同客户需求的队伍，深得公司领导和客户好评。我司现有运输车辆8辆，其中2辆解放货运能力在十六吨以上，2辆五十铃货运能力在六吨以上，另有4辆金杯货车可灵活调配。现有司机11人，跟车员15人，保证7\*24小时不间断发货。

我公司在保证优先送货发货的基础上特制订了具体的服务方案 ：

由重点印刷项目小组物流部经理张勇带队，灵活组建物流小组，专项负责运送。在货物完成部分装订后，随钉随包，不浪费时间，保证在第一时间将货物送出。

采取多种物流运送方法，如快递、邮寄。我司与多家物流、快递公司均有合作。如顺丰、圆通、百世汇通等。可以满足采购人的需求。

我公司北京地区日均配送能力为120吨以上，能满足北京地区客户的配送要求。同时配备6台金杯车作为小批量货物的配送车辆，如采购单位小批量印刷品、各单位样书等，金杯车的配送能力基本能满足北京地区的服务需要。

后附;我司车辆证明文件

|  |
| --- |
| **车辆证明一览表** |
| 序号 | 车辆型号 | 车牌号 | 运输量 | 司机姓名 | 联系电话 | 运送服务地区 |
| 1 | 东风0445 | 京AL0445 | 7.99吨 | 马海彬 | 13716893000 | 北京地区 |
| 2 | 东风2471 | 京AJ2741 | 7.99吨 | 李露露 | 13718346590 | 北京地区 |
| 3 | 东风6944 | 京AM6944 | 7.99吨 | 牛玉斌 | 15313550716 | 北京地区 |
| 4 | 东风7747 | 京AM7747 | 7.99吨 | 杨天宏 | 15801469704 | 北京地区 |
| 5 | 金杯350车 | 京QHS350 | 小批量 | 霍鹏 | 15001319336 | 北京地区 |
| 6 | 金杯44979 | 京E44979 | 小批量 | 李杰 | 15110275173 | 北京地区 |
| 7 | 五十铃8014车 | 京AE8014 | 小批量 | 刘磊 | 15010420799 | 北京地区 |
| 8 | 金杯75842车 | 京E75842 | 小批量 | 姚志利 | 18101207563 | 北京地区 |
| 9 | 金杯75771车 | 京E75771 | 小批量 | 李全良 | 13718871285 | 北京地区 |
| 110 | 五十铃78143车 | 京G78143 | 小批量 | 余记洋 | 13718979565 | 北京地区 |

1、7、应急供货能力

为保证国家保密科技测评中心印刷项目的应急供货，我公司专门成立**应急采购小组。**

印刷任务应急：对于国家保密科技测评中心的印刷任务，我公司将立即召集重点项目小组全体成员，要求各部门密切配合采购人，调动所有设备和人员，做到优先制版、优先印刷、优先装订、优先送货。如遇重大报道或专刊的应急印刷服务，我公司将在1小时内作出应急反应，并承诺第一时间出刊。

**应急服务小组：**在本重点印刷项目服务小组基础上，还要求其他相关部门领导或负责人

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 职务 | 职责 | 联系电话 |
| 1 | 丁海清 | 运营总监兼设备总监 | 负责组织设备部解决电气供应故障及生产机器抢修，保障生产顺利进行。 | 13811636061 |
| 2 | 倪建刚 | 生产调度 | 负责在出现应急事故或紧急印刷任务时，第一时间安排调换机器，保证不停产。 | 15811036735 |
| 3 | 王历 | 采购部总监 | 负责在出现应急事故或紧急印刷任务时，采购对应纸张，保证原材料供给充足。 | 13581801807 |
| 4 | 董静 | 销售经理 | 负责与采购人沟通，安排取送文件、改版等，并协调各部门解决各项问题，完成印刷任务。 | 13811735075 |

24小时开机待命，解决紧急情况，具体如下表：

**印刷应急设备保障**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **设备类型** | **设备品牌及型号** | **机型尺寸** | **台数** | **适用机型** | **最快印刷速度** | **备注** |
| 轮转设备 | 海德堡M600-A24 | 598 | 1 | √ | 4万印小时 |  |
| 高斯Sunday2000 | 580 | 1 | √ | 5万印/小时 |  |
| 高斯Sunday2000 | 565.5 | 1 | √ | 5万印/小时 |
| 高斯M600-A | 625 | 1 | √ | 6.5万印/小时 |
| 四色平张机 | 海德堡CP2000 | 720 | 4 | √ | 与内文印刷时间同步 |  |

**印后应急设备保障**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 骑马订 | 天马（6+1））等 | 6 | √ | 13000本/小时 |

**备注：海德堡设备和装订设备避免由于设备出现状况后延迟印刷时间的情况发生。在遇到特殊急件的时候同等设备所输出生产能力，能够非常有力的保证产品的及时交货。**

1、8、售后服务网点

**全国售后服务网点**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 机构名称 | 地址 | 供货和服务范围 | 职工人数 | 联系人 | 联系电话 | 性质 |
| 北京盛通印刷股份有限公司 | 北京市经济技术开发区经海三路18号 | 期刊、图书、海外业务、商业印品 | 700余人 | 董静 | 010-52249827 | 【√】印刷分公司 |
| 北京盛通包装印刷有限公司 | 北京市经济技术开发区兴盛街11号 | 药盒、化妆品盒、保健品盒、手提袋 | 100余人 | 栗庆岐 | 010-52249899 | 【√】印刷分公司 |
| 盛通（廊坊）出版印刷有限公司 | 河北省廊坊市安次区银河南路308号 | 期刊、图书、、商业印品 | 100余人 | 彭元斌 | 13911015917 | 【√】印刷分公司 |
| 北京盛通商印快线网络科技有限公司 | 北京市经济技术开发区兴盛街11号 | 名片、单页、海报、折页、画册、宣传册、手提袋、信纸、标签、包装 | 100余人 | 孙炳雪 | 010-67892383 | 【√】印刷分公司 |
| 北京盛通兴源商贸有限公司 | 北京市经济技术开发区兴盛街11号 | 销售日用品、机械设备、五金交电、化工产品、文具用品、货物进出口、技术进出口、代理进出口、经济信息咨询、仓储服务、再生物料回收 | 10余人 | 陈尚辉 | 13311136911 | 【√】销售机构 |
| 上海盛通时代印刷有限公司 | 上海市沪闵路8075号虹梅商务大厦730室 | 期刊、图书、海外业务、商业印品 | 100余人 | 许孝平 | 18121152581 | 【√】印刷分公司 |

以上服务网点均具备以下几项能力：

1、免费为采购人咨询、制订详细需求；

2、送货上门；

3、上门回访及提供其它售后服务。

### 2、免收加急费、重复印刷免收制版费承诺

### 承诺书

我司承诺对采购人的紧急增刊和加急印刷不收取加急费，对采购人重复印刷免收制版费。

承诺人：北京盛通印刷股份有限公司

承诺日期：2018年2月1日

### 3、其他免费服务承诺

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务承诺 | 说 明 |
|  | 免费提供印刷相关知识的咨询服务、技术支持 | 我公司的设计、制版、印刷技术主管可为需求单位无偿进行技术支持服务，例：如何使设计文档最大限度地符合制版、印刷流程、工艺及专业要求的培训，主要内容包括：色彩构成体系、色彩转换体系、色彩模式、色彩结构、制版印刷对设计人员提供的电子文档的具体专业要求等等。需求单位所有稿件的取送均由我方无偿负责。 |
|  | 免费调图、调色、设计 | 可根据采购人提出的多种需求，完成图片的颜色修正、设计，使图片呈现更好的效果。 |
|  | 免费提供数码样、数码印刷样、蓝纸 | 我司承诺根据采购人要求免费为采购人提供数码样、数码印刷样、蓝纸等，供采购人检查、校对。 |
|  | 无条件补印承诺 | 我方承诺在交付使用的产品，如遇有倒装、缺页、白页、模糊不清等质量问题，我方均可无条件补印，并承诺在采购方限期内予以更换。 |
|  | 无条件调换承诺 | 我方承诺在交付使用的产品，如遇有倒装、缺页、白页、模糊不清等质量问题，我方均可无条件调换，并承诺在采购方限期内予以更换。 |
|  | 电话跟踪服务承诺 | 我方承诺对交付使用的产品，进行电话跟踪，连续跟踪一月之内产品使用情况，及时处理在交付使用过程中出现的一系列问题。 |
|  | 保管文件承诺 | 我公司承诺对采购单位所有客来文件及物品独立保存，配有客来物品清单，对客来物品名称、数量、储存地点进行登记。 |
|  | 无偿提供图书存储服务 | 我公司承诺对于采购人的图书进行无偿储存。 |
|  | 免费提供上门服务  | 针对采购人的需求积极主动上门服务的。印制过程中欢迎采购人进行实地考察。 |