服务方案及承诺

**服务方案**

**针对红旗文摘杂志社期刊印刷服务采购项目**

一、协议承诺：

1、乙方应按甲方要求为用户提供印刷品供应及有关服务。

2、乙方按合同向用户供货时应与用户签订供货合同，确定产品数量、质量要求、价格、服务等。

3、乙方根据用户的印刷要求报价，经用户确认后，乙方依照合同条款约束与用户签订印刷服务合同。印刷服务合同签订后，乙方不得向用户收取具有押金性质的任何费用。

4、乙方根据合同规定安排印刷。印刷品排版完毕后，乙方必须将版样送交用户校对确认，用户校对并签字确认后，方可开机印刷。

5、印刷成品经用户验收、签字确认后，乙方与用户办理结算手续。

6、验收标准。印刷品必须符合国家及有关部门的技术标准和规范，满足用户要求，内容无误，材质无误、纸张平滑，墨色均匀，页码正确，尺寸划一，装订整齐，包装结实，标签准确。

7、根据乙方投标文件中有关内容，有权对乙方的生产、管理情况进行检查。

8、有权对印刷质量进行监督和检查，对发现和用户投诉的问题进行调查和处理。

9、因乙方违反合同规定给甲方或用户造成损失时，有权要求乙方赔偿经济损失。

10、严格执行国家的法律、法规和《印刷业管理条列》（2001年国务院令第315号，2016年国务院令第666号修订），守法经营，按章办事，自觉维护甲方及用户的利益。

11、接受甲方的检查、监督，严格履行服务承诺，做到诚实、守信。

12、加强内部管理，提高印刷质量，按照印刷合同的有关规定开展印刷业务，保证不发生质量问题。

13、建立健全保密制度。对所有印刷品的内容，都要给予保密，对印刷的所有工序指定专人监督和管理，做到印刷内容不外传，印刷文件不带出厂外。印刷完成后，对所有工序中有可能泄密的各种材料要及时当用户面销毁，并对储存在电脑里的文件进行永久删除。否则对因此而产生的一切后果，承担经济赔偿及法律责任。

14、原则上按国家统一的公文格式和标准印刷，若用户有特殊印刷要求，应积极配合，满足用户需求。

加强对接单、排版、制版、印刷、装订、包装、运输、验收及存放的全程管理，做到每个环节不出差错，确保错漏率为零。

为用户提供优质服务。按照与用户签署的合同及其他承诺服务内容提供及时有效的服务。上门服务，到达现场不超过4小时。

二、我方的承诺

1．我方收到中标通知书并签署框架协议后，获得为采购人提供印刷服务的资格，应根据采购人的要求，向采购人提供投标文件承诺服务范围内的相关印刷服务。

2．我方应严格遵守国家法律、法规和相关规定，诚实、守信，合法经营，自觉维护采购人的利益，全面履行投标承诺，杜绝不正当竞争行为，优先服务采购人需求，确保服务质量，圆满完成印刷服务工作。

3. 我方自觉接受并积极配合政府采购监管部门和甲方组织实施的复核、考核、监督检查和管理工作。

三、响应时间及前期沟通服务方案

首先，我厂在接到印刷信息后，由业务部门与客户进行业务沟通，了解客户需求，及产品的生产工艺，确定印制服务方案。其次，由生产部门根据生产需要安排生产周期，调整生产设备，完善生产工艺需求，联系材料科提供物资保证，同时认真组织好生产人员及班次，确保产品的时效性。

印刷前我厂将及时与客户做好沟通工作，了解客户的实际需求，根据客户的需求在客户允许的价格内，选择质量最好的纸张、油墨、及其它原材料进行印刷，保证产品质量达到国家印刷标准，并且满足客户的要求。如有客服需要特殊印制要求，工厂领导将亲自挂帅并组织起相关强有力的业务技术力量，进行攻关，设计出令客户满意的生产技术方案。响应时间原则上不超过24小时。

响应时间流程图：

四、完整合理的生产流程及质量保证措施

（一）中期上门服务方案

1、指派专职业务人员上门与客户取得联系，听取客户对印件的具体技术要求和时间要求。

2、客户提供的印件电子文件要妥善保护好，不能有丢失和损毁，对印件内容如有疑问要及时沟通，必要时要上门校对。

3、印件在印前要做出样张，上门与客户征求意见，做到对印刷产品的质量负责，订购的材料样张要让客户选择，避免出现差错。

4、印件在印刷加工期间，要经常与客户沟通印刷加工的时间进度、质量状况，再次征求客户意见。

5、印件印完后，在出成品前做出样本交客户审查，无误后即可进入成品加工，同时上门与客户联系送货方案（包括时间、地点、联系人等）保证安全、准确、无误送到指定地点。

（二）完成印刷业务的时间和全部的程序安排

1、接到印刷任务后，业务部首先要与客户及时沟通印印制需求及方案，经协商达成一致意见后，双方签订合同。

2、生产部根据印制任务计划单立即做好生产周期、设备运行状况、人员安排。材料科提前做好纸张材料和其它辅料的供应工作，确保按时开机印刷，保证按时完成。

3、调配适合印件要求的机械设备，做到优化选择，保证周期和质量。

4、通过ERP电脑管理系统可实时掌握生产进度，调配生产业，安排生产。要求短版活每版反馈一次，长版活每台反馈一次，至少每四小时反馈一次，关于下班时生成当日工作日报。

5、合理调配生产技术人员和人员数量，做到不缺员，不窝工，确保印件顺利完成。

6、生产管理人员要亲临现场检查和落实工序的时间完成情况和计划执行情况，承诺客户的一定要落实。

（三）印刷业务的质量保证措施

我厂于2006年通过了ISO9001：2000质量管理体系认证，我们将严格按照质量体系标准落实到每一道生产工序上。

（1）质量部岗位职责

负责组织编写管理体系文件，并负责文件的评审和修改。

负责对各部门质量目标、环境目标、职业健康安全目标和环境标志产品目标完成情况进行监控和测量。

负责收集质量、环境管理、健康安全方面和环境标志产品方面适用的法律法规文件，确保使用有效版本，并负责合规性评价。

负责内部管理体系审核和管理评审的策划、组织、实施、总结和报告，并负责对纠正和预防措施进行监督检查和效果验证。

负责数据的收集、分析和处理。

负责编制适用的检验规程，按检验规程对产品出厂前各个阶段进行检验。

负责对不合格处理过程的实施和监督检查。

定期主持召开每月的质量例会，对所监督的生产工序进行经常性检查，发现问题要及时纠正。对其出现的产品质量问题视其情节轻重，有权责令整改或暂停操作，并可越级上报。

负责与印刷产品质量检验站取得联系，根据环境标志产品保障体系要求定期报送检验产品，确保环境标志产品的一致性。负责与认证机构保持联系，对有关认证产品变更的信息及时通报认证机构。负责进行环境标志产品信息交流和沟通工作。

（2）产品质量检验制度

A、巡检／抽检规则

为使质量部质量检验人员在生产过程中有效地控制产品质量，充分发挥检验人员作用，有效地控制不合格品流入下道工序，加强质量监控，特做如下规定：

1．在主管厂长的领导下，质量检验人员做好产品质量的巡抽检工作，对全厂的产品质量进行监管检查。

2．质量检验人员在巡抽检时对半成品、成品要抽取样张、样本，对照生产通知单对产品质量逐一进行巡抽检，以使产品质量得到有效控制。

3．质量检验人员发挥监控职能，有效控制生产过程中的每个产品，督促操作员生产出合格产品，各检验员按品种、版次进行巡抽检工作，注重在每个产品生产的各个环节按时段按重点检验产品，遇短版活及特殊情况，查上、下版样，如书刊轮转10令以下，双色、ＢＢ机3000以下。

4．质量检验人员在巡抽检时，发现质量问题应及时处理和反馈，同时按《不合格品控制程序》执行。加放数以内的不合格品，由发现人在过程不合格品记录表上进行签字、评审和处置。超过加放数的不合格品，填写不合格品通知单，保留不合格的成品、半成品，并分析原因，及时处理。须与其他车间或职能部门协调解决的问题，及时上报质量部，如发生分歧，上报主管厂长。若顾客认可，业务部应填写〈与顾客沟通的记录〉并送质量部备案。

5．由于顾客提供的纸张、软片、原稿等存在质量问题，业务部应与顾客协商，并将顾客对产品有关的质量要求在生产通知上注明，若已开始生产应将顾客意见及时通报生产部门及质量部，质量检验人员巡抽检时按顾客意见对该协议产品进行巡检。

6．质量检验人员在巡抽检中要做好记录。巡检记录要真实、准确。

7．最终检验按《成品最终检验规则》执行，按抽样规则平分到每台检查。

8．半成品转序执行〈产品的监视和测量控制程序〉的4.2.6条款。

B、控制不合格品出厂的措施

1．生产、质量部要针对所制定的生产工艺流程和有关参数，对成品首样严格审核并签字认可。

2．生产部下发工作通知单要标清各工序顺序，并把附加说明标清。

3．胶印车间主任负责墨色样、开印首样及毛书样的签字和收集并做记录。质量管理人员每天下车间巡检，并收集主任样张后按标准要求做好记录。

4．胶印车间原样付印样随产品及时转入装订车间，便于生产及核对毛书，付印样转交要履行签字手续。

5　胶印车间印完的页子必须符合工艺要求和质量标准，合格后附上标识转入后工序，否则，装订车间可拒收，耽误的工时由上工序负责。注：平台机上版16开叼口32开规矩留足4～5mm，多余的纸甩在后梢，便于装订裁切避免胶订封面粘胶脏。

6．装订车间按要求对印刷轮转机印完的页子和折页机下来的页子做到及时上夹（黑白活印完两小时后上夹，彩色活视情况而定，时间有保证时可第二天上夹），一般情况应当天完成，避免裁书出现抛页、切口出棱现象，为后工序提供质量保证。车间主任对机台此项工作进行检查考核，质管人员巡检作为一项内容做记录。

7．装订首件产品必须先由车间主任签字认可，填写记录后交生产及质量部检查备案。车间主任严格管理，确保设备操作人员严格按工艺规程、质量标准进行生产。同时按质量标准要求，做好必要的抽查和记录工作，使产品质量得到持续改进。

8．装订车间裁切后转入发送的书必须经过自检，做出内部合格率判定合格后转入后发送。

9．成品书检查人员对图书、期刊样书按质量标准逐本检查有要求的加盖检验章，并单独码放。对出厂后的退书，根据实际情况对责任部门处罚。

10．质量部对印装车间查过的产品，按国家新闻出版署颁发的抽样标准进行抽样检查，出现不合格的对责任部门进行相应扣款。

11. 质量部对票据车间查过的产品，抽查其检验记录是否齐全。

12．各车间主任建立操作者个人质量档案制度，主任在考核操作者每天生产计划完成的同时并和当日的质量情况挂钩。

13．当质量部质管人员下车间巡检发现有批量不合格时，车间主任将负主要负责。

C、不合格产品界定规则

1．目的

为加强对不合格品进行控制，确保防止误用和混淆，区分不合格性质和界定不合格等级，以及对不合格品采取不同处置方法，特制定本管理规定。

2．适用范围

本管理规定适用于生产过程中的半成品、成品。

3．职责

本管理规定由质量部负责实施。

4．工作程序

4.1　材料和纸库对不合格原材料的标识、记录、评价、处置在〈不合格品控制程序〉中已有明确规定，按各自部门制定的办法执行。

4.2　本厂将不合格半成品、成品划分为A、B类情况。

4.2.1　A类不合格品：

PS版晒制过程中出现大批量不合格或对印刷工序造成重大损失的情况；

印刷同一版时连续出现数量较大的不合格印刷品；

出现性质较严重如错代或批量较大不合格装订产品。

4.2.2 B类不合格品：

未超过加放数、生产过程中正常出现的批量较小的不合格品。

4.2.3 不合格品处置方式

a）返工或修复：适用于过程产品或成品；

b）报废或拒收：拒收适用与采购产品，报废适用于本厂产品；

c）让步接收：适用于过程产品、成品或顾客提供产品。

4.3　因不合格品报废产生的损失，经有关部门核算，按厂相关规定条例进行处理。

4.4　本管理规定为<不合格品控制程序>的支持性文件。

4.5　本管理规定经管理者代表批准，质量部实施。

（3）成品最终检验标准

成品检验是我厂实物产品检查的最后一道工序，是全面检查产品质量的重要手段，是质量控制的重点。因此，为杜绝不合格品出厂，加强成品检验管理，特做如下规定：

1、在质量部的领导下，按照最终检验要求，做好成品检查工作。

2、参照行业标准，制定本厂《印刷产品质量标准》对成品质量进行检验。

成品抽样标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 印刷 | 封面及插页 | 墨色 | （1）墨色均匀，颜色真实，自然、协调 |
|  | （2）图文完整不出血 |
| 套印 | （3）套印准确，精细产品套印误差≤0.1mm，一般产品套印误差≤0.20 mm |
| 网点 | （4）网点清晰，不秃、不糊，无重影 |
| 版面 | （5）接版色调基本一致，无明显油污、墨皮，无明显条杠 |
| 正文 | 墨色 | （6）幅面墨色基本均匀一致，字迹清楚完整，无明显缺笔断划 |
|  | （7）图像层次清楚，位置准确，表格线条清晰，四角规范 |
| 套印 | （8）套印准确，正反套印误差：精细产品＜1mm，一般产品＜2mm |
| 版面 | （9）版面不糊、不花、无掉版、无蹭脏、压脏、无重影 |
| 规矩 | （10）平台侧拉规准确，收纸整齐，轮转机页子闯齐，压平订口，码放整齐规范，数量准确，地脚齐 |
| 装订 | 成品 | 裁切 | （11）大小头误差≤1.5mm |
| 外观 | （12）封面与书芯粘贴牢固，书背平直，无空泡、皱折、破损 |
| 包面 | （13）不露白、不出血 |
| 订锯 | （14）无坏钉、漏钉、重钉、订脚平整、牢固 |
| 胶订 |  书页与书帖 | （15）平实整齐，无明显八字皱折、死折、折角、残页、脏迹 |
| （16）全书页码误差≤5.0mm，相连页≤3.0mm，画面接版误差≤1.0mm |
| （17）零散页不漏粘、联粘、牢固平整，尺寸误差≤2.0mm， |
| 配帖 | （18）正确、整齐，不多帖、不少帖、无缩页、无混装 |
| 侧胶 | （19）侧胶宽度3.0mm～6.0mm,粘贴牢固、平整 |
| 书脊  | （20）书背厚≤10mm,平移误差≤1.0mm；10mm＜书背厚≤20mm,误差≤2.0mm；20mm＜书背厚≤30mm,误差≤2.5mm；书背厚＞30mm,误差≤3.0mm |
| 裁切 | 规格 | （21）成品尺寸符合生产工艺通知单要求，裁切误差≤1mm |
| 切口 | （22）光洁、无严重刀花、无连刀页、无破头 |
| （23）外观整洁，无压痕、无连页、无小页 |
| 覆膜 | 外观 | （24）无起皱、无起泡，无粘坏表面薄膜或纸张现象 |
| 尺寸 | （25）完整破口≤4.0mm |

3、参照《印刷品质量检验与抽样规则》中的抽检数量进行抽检。（见附表1、2）。

表1 一次抽样方案

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 批 量 | 151~500 | 501~1200 | 1201~10000 | 10001~35000 | 35001~500000 | ≥500001 |
| 样本大小 | 13 | 20 | 32 | 50 | 80 | 125 |
| 合格判定数 | 1 | 2 | 3 | 5 | 7 | 10 |
| 不合格判定数 | 2 | 3 | 4 | 6 | 8 | 11 |

表2 二次抽样方案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 批 量 | 501~1200 | 1201~10000 | 10001~35000 | 35001~500000 | ≥500001 |
| 第一样本数 | 13 | 20 | 32 | 50 | 80 |
| 第一合格判定数 | 0 | 1 | 2 | 3 | 5 |
| 第一不合格判定数 | 3 | 3 | 5 | 6 | 9 |
| 第二样本数 | 13 | 20 | 32 | 50 | 80 |
| 第二合格判定数 | 3 | 4 | 6 | 9 | 12 |
| 第二不合格判定数 | 4 | 5 | 7 | 10 | 13 |

4、成品检验根据生产实际，采取生产现场随机抽验。

5、在抽查成品时，发现质量问题，应及时处理和反馈，迅速与各车间主任联系解决。未得到解决时，要反映到主管副厂长，仍未解决，上报厂长。

6、做好保留不合格品样书的工作。

7、由于顾客原因，通过努力仍达不到质量标准的成品，业务部与客户协商解决方案，填写〈与顾客沟通的记录〉存档。

8、检验员应做好成品检验记录，记录真实、准确，按品种（批次汇总作出检验结论后，交成品检验组组长。

9、每一品种检验后，由组长填写，〈成品检验记录日报〉并由检验人、车间主任签名记录。每月26日报质检科备案。

10、对于不合格品的让步接收，按〈不合格品控制程序》执行。、

（4）产品检验抽样标准

1、根据CY/T12-95《书刊印刷品检验抽样规则》，结合本厂实际，制订本标准。

2、印刷工序抽样方案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 批量数 | 1-5000 | 5001-10000 | 10001-50000 | 50001-100000 | 100000以上 |
| 抽样数 | 8 | 13 | 20 | 32 | 50 |
| 合格判定数 | 1 | 2 | 3 | 5 | 7 |
| 不合格判定数 | 2 | 3 | 4 | 6 | 8 |
| 合格率（%） |  |  |  |  |  |

本方案适用于印刷车间印刷产品的检验。特殊产品另行规定。

3、平装、精装图书一次抽样方案

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 批量数 | 151-1000 | 1001-5000 | 5001-35000 | 35001-50000 | 50001以上 |
| 抽样数 | 8 | 13 | 20 | 32 | 50 |
| 合格判定数 | 1 | 2 | 3 | 5 | 7 |
| 不合格判定数 | 2 | 3 | 4 | 6 | 8 |
| 合格率（%） |  |  |  |  |  |

本方案适用于质量部、装订车间、外协装订厂成品质量的检验。

4、利用合格率和优质品率衡量产品质量的符合程度

计算方法：

 抽检数－不合格品数

合格率= ×100%

 抽检数

优质品数

合格率= ×100%

 送检数

5、各类名词定义

1）不合格品：不符合某项规定要求的产品即为不合格品。

2）废品：产品不能使用的；无法辩认的；影响阅读的；产品主要指标严重超标的。

例1：版面墨色、压力严重不均，彩图套印严重不准。

例2：文字图案严重失意；大面积野墨、带脏、透印、坏字、漏字（坏字无法辨认者，漏一字者）。

例3：裁切出血（批不属于出血版的产品）。

例4：白页、多页、少页、残页，过辊页，倒头页，压坏文字无法辨认者。

3）三检中的“互检”：指工序间的检查，主要是指下工序对上工序的检查。

4）印刷在产品：印刷工序在印的产品，在未完成前均称为印刷在产品。

5）装订在产品：装订工序在装的产品在未完成之前均称为装订在产品。

在接到客户急需印刷的产品信息后，由业务技术人员对客户的要求进行细致的分析做出生产工艺流程，并在20分钟内将生产作业单下达给生产车间，同时由生产副厂长组织相关部门开简短的生产会议，安排具体的生产工作，准备相关印刷生产材料。得在印刷时间安排上全力保证客户要求，生产安排上实行24小时接收业务，24小时不间断生产安排。提前预留生产班组人员，备留印制急件的设备。在产品印刷期间，无论是生产车间还是发送人员，相关部门都不分节假日24小时在厂待命，积极组织生产，在保证印刷产品质量的同时，按时印刷发送。同时做好相关材料的保密工作。生产车间将实行12小时工作制，两班对倒，做到人歇机器不停，争时间抢时效，确保产品保质保量按时交付客户使用。

在成品发出后，由业务部客服人员随时跟踪产品信息，了解客户使用情况，若接到用户反馈有关问题，工厂将于2小时内赶到现场及时处理并加以解决。

五、有效的安全保密措施

1、所有承印委托物（稿件、软片、软盘、光盘、委印单及手稿、字画等）由专人取送并办理签收手续。交到厂内由专人签收负责保管。

2、对承印编辑的稿件及校对过的稿件无保留价值的由专人负责保管存放，待承印物发行后三个月后再行处理。

3、保留在厂内的软片、软盘、光盘交由资料室放入软片柜由专人负责保管存放并办理签收手续，无工作单不得领取。

4、所承印委托物在印刷、装订过程中严格执行入半成品库、成品库的管理。

5、为保证生产产品的安全，各车间装有门禁装置持卡进出，未经授权的人员不能进出。

6、全厂集中使用更衣室。更衣室设有门禁装置持卡进入并按规定时间开放，其余时间不能进入，以保证生产产品不被偷带出厂。

7、全厂生产车间和半成品库、成品库、厂区大门设有视频监视系统。可全程监视厂房内外的情况并全程记录15天的录像。全厂围墙设有红外监视报警装置，防止人员翻围墙进入。

8、厂区大门设有保安人员24小时执勤。本厂职工刷卡检测出入。外人和车辆进出进行登记并检查。

9、所承印物品如有保密要求的，严格执行保密协议，严格控制生产人员，所有承印的残、废品统一进行粉碎处理（设有粉碎机）或进行监消处理。

10、全厂设有消防器材并设有联网报警系统。

六、送货及售后服务方案

我厂为保障客户印后的各项服务内容，充分体现“一切为了客户”的服务宗旨，设立有较为完善的储运部。除了储运部以外我们单位还与邮政快递，中铁快运有运输协议，能够保证印制品畅通无阻快速的送到客户手里。利用中铁快运与邮政快递的全国网点我们可以使我们的产品在较短内到达全国各地的用户手中。（中铁快运、邮政快递特殊运输，按一般运输方式收取费用）。

储运部分为成品组、保管组、运送组、运输组和司机班。

储运部共有职工12人，管理者1人，其中成品组两人，保管组2人，配送组2人，运输4人，司机2人，车辆2部。