售后服务承诺

**（根据谈判文件规定及供应商自身条件编制）**

**一、质量承诺**

我公司一直致力于为客户提供更好的服务质量和售后体验。为了更好地服务客户，我公司充分总结服务经验，建立了完整、科学、合理的服务流程和方案，以下为具体服务方案及承诺：

(一)组建专项服务机构及人员

我公司响应招标文件要求，并承诺如下：

1、设立专人接待、专工位印刷绿色通道，制定具体可行的服务方案，切实保证采购人印刷品的优先印制。

2、组建市直机关及接受客户投诉等与本项目有关的事项。

具体服务方案：

针对采购人要求，我公司组建了业务联系人的配置服务小组，为本项目提供完善的服务。

公司高度重视服务项目，内部设有“绿色通道”。该通道将保证贵方的所有印刷品从接单、排版、制版、印刷、装订、包装、运输、验收及存放的全程管理都有专人负责；在与其他单位印刷品生产发生冲突时，绿色通道将保证贵方印刷品对公司各项资源的优先使用。

(二)先进生产设备24小时待机

我公司的机器设备经过几次更新换代，已达到了国际一流水平，以这些设各为基础，我公司的生产能力和技术水平已位居印刷行业前列。

针对本项目，我公司承诺设各24小时待机，满足用户需求。

(三)印刷质量承诺及控制方案

我公司响应招标文件要求，并承诺如下：

1、我公司承诺印刷品所用纸张、油墨等原材料符合国家及行业制订公布的标准。

2、我公司印刷工艺及生产制作出的印刷品质量符合国家及行业制订公布的标准。

3、我公司检验部门在印刷品印制过程中和完工后，对印刷品进行各项具体的检验，提出检验报告，并对检验报告的准确性负责，并建立采购人档案，以便招标方进行监督。

4、我公司印刷品的印制置于质量监察机构或授权的检验机构的监督下。招标方有权按国家有关法规或条例以及本招标文件中规定的标准，对我公司承印的印刷品进行抽检。

5、采购人有权对印刷品进行发货前的检验，并派代表到印刷厂检查委印项目的印制工艺、原材料质量和印刷品质量；参加产品出厂检验，检查合格的产品才允许出厂。

**二、保证措施**

我单位承诺如下：

**第一阶段：接稿**

接稿是一个很重要的环节，业务人员和设计人员从客户单位将第一手稿件资料及客户要求接过来，拿到公司设计制作部门进行设计制作。

接稿的时候有设计人员陪同在场，以掌握客户的第一思想，使设计制作的最终效果达到客户的要求。同时设计人员根据客户所提出的希望达到的效果，结合印刷工艺的实际情况来仔细分析，并推荐给客户一个最满意的印刷效果方案。为以后的设计制作、印刷等做一个良好的铺垫工作。

**第二阶段：设计、排版、印前检测、打样、送样**

当稿件需要进行设计录入时，我公司免费负责设计录入、排版和校对工作，并保证校对差错率不高于万分之一。设计人员在稿件设计完成后，设计人员与客户进行沟通确认。公司提供免费打样、送稿，不限次数，待客户最终确认后打样交到客户手中进行校对。

**第三阶段：印刷、装订**

生产部门在接到印刷通知单后对业务安排。

工艺流程：制版→裁纸→印刷→后工装订→成品→检验→包装→入库

每个环节在作业开始前按照生产单进行核对，核对无误后方可开始作业。作业开始后进行抽检，确保产品的质量和数量。

（1）制版：

①接到工单，首先审单，清楚工单要求，方可作业。

②检查样品、样稿是否齐全，文件是否打得开，检查图片是否正常，字体是否缺失。

③检查文件的版本、色位、尺寸、格式是否符合文件输出要求；

④在输出文件的晒版中线右边标注色标、工单号、印件名称、业务员、开纸规格、印色、开版人员及日期；一切检查完毕后方可出版。

（2）裁纸：

①按工单要求向仓库领纸，检查纸与工单要求是否一致。

②上机切纸试切，看尺寸、角度是否正确。

③确认无误，正式批量生产。

（3）印刷：

①把PS版装上滚筒，调整好输纸尺寸、压轮、前规侧规。

②根据纸张厚度调整压力，开始输纸，校版。

③对准“十”字线、图案，根据样张调整墨色，画好规矩线。

④首件确认，合格后方可大批量生产。

（4）后工装订：

覆膜：①调好前挡规、侧挡规及点轮的配合关系，做好顺纸步骤，以减少胶水、薄膜及纸张的额外损耗。

②产品数量要准确清点，合理堆放。

③每日工作完毕，把整机擦拭干净，保证上面没有胶水和脏水，并对周围环境进行清扫和整理。

折页：

①调纸位、机位、梭位、宽度、长度。

②检查折样是否对正折位线，检查页码，拼图是否对正。

③做好产品的标示（按标示卡的要求填写）。

骑马钉：

①到半成品合格区提取所需的半成品，按顺序排放。

②成品要堆放整齐，注明名称和数量，产品完成后多出的页要逐手摆放整齐。数量未够时要点清最少的那手纸数量。

胶装：

①胶水溶化后调好书夹、边胶、压线轮、包本夹及脊胶的位置。

②调好机后先做5—10本样书送车间主管确认，OK后由车间主管在其中一本样书上签名后再生产（样书由机长保留一个月，以便备查）。

（5）成品：

根据工单尺寸进行裁切，要求刀口要光洁，不起毛边。

（6）包装：采用防水纸张打全包，包装带牢固，包装的四色整齐、美观大方，包装的印刷品不散、不皱、不掉，易于堆放。

（7）质检：个工序进行过程中质检员对产品质量进行复检。成品包装后质检员根据订单要求进行最后成品质量检查。要求产品满足用户要求，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、标签准备。

**三、服务承诺**

1.对印刷质量的承诺和保证措施

我公司郑重承诺：本企业在承接印刷业务时，与客户充分协商，主动配合，热忱服务，努力满足客户的要求。公司按照国家确定的质量要求完成排版、制版、印刷、装订任务，并对印刷质量作出如下承诺：

（一）文字准确率100％，编排美观，格式完全符合规范。

（二）纸张品质、规格标准符合采购单位要求，印刷字迹清晰，墨色纯正饱满、浓淡适度、前后一致，套印准足、上下一致，白边保留符合规定要求，无脏、无皱、无破、无白页。

（三）装订整齐、牢固，切口光洁，尺寸符合标准，数量准确。

（四）无掉字、断划，无破页、白页，不起皱，无倒印、错印。

（五）印张数字准确，码放整齐。

（六）为保证印刷质量，由我公司专职质检员对产品实行跟踪检查，严格按《各工序质量管理制度》、《各工序质量检验制度》、《产品质量奖罚制度》执行，谁出现错误，对谁按制度进行处罚，保证工程质量合格。

（七）保证履约担保，若产品出现质量问题，本公司在最短的工作日内予以重印。

2.对印刷成品及时完成并配送上门的承诺和保证措施

我公司承诺，我公司保证严格按照客户的要求和合同签定的交货时间及产品质量要求及时供货，并送达到指定地点。货物运输过程中产生的所有费用均由我方承担。

（一）合同签订后，特成立此项目领导工作小组，保证按时、按质、按量完成任务。

（二）若不按时完成任务，愿承担由此给客户造成的一切损失和费用。

3.对印刷品质量方面的出现的问题实行包换、包调、包退等三包服务的承诺和保证措施

（一）质保期：二年。保证我公司印刷质量符合中华人民共和国国家标准、行业标准及其它相关标准。

（二）保证我公司所购产品来自正规渠道，杜绝“三无”产品入库，绝不以次好，为采购单位提供充足货源及高品质的材料。

（三）保证我公司产品符合采购单位的设计要求。

产品出厂后，我们承诺提供的印刷品保质保量，质量实行三包（包退、包调、包换），采购单位在印刷品验收合格一个月内再进行付款，若发现有质量缺陷，我方做到迅速及时解决。如果因为某些原因，您对我们的商品和服务不满意，我们当场处理，若属于质量问题，我们在最快的时间内予以免费重印。

4.制定有未按服务承诺内容执行有经济处罚条款

我公司已经过详细调查，所报货物能够满足采购人需要，如我公司成为本次项目中标供应商，我公司将严格履行采购文件中规定的每一项要求，保证按所报货物的类别按期、保质、保量供货，如在供货中出现货物质量问题或无法如期供货，我公司愿接受扣除履约保证金的处罚措施，对采购方造成损失的，我方愿承担相应赔偿责任；如所供货物与招标及承诺内容不符的，我公司将立即进行无条件更换，直至满足或高于招标文件和我方承诺要求，如采购人不同意以上措施，我方除接受扣除履约保证金的处罚外，同时愿承担向采购人支付（该产品）1倍价款的违约责任。

5.其他优惠承诺或服务

（一）我公司随时跟采购人建立网络无缝联接，如出现相关问题，随时处理。

（二）我公司将根据印刷品特点及技术要求，对采购方进行该项目有关技术、校对、验收等方面免费培训，培训地点双方协商约定。

（三）我公司将向采购方提供完整的技术资料壹套。其中包括该产品所用到的全部材料（如该采购文件要求的各种纸张等）的出厂认证书及合格证书等、出版社关于该书的出版协议等以及我方提供的有关该产品的验收标准书等。以方便采购方进行各方面的校验。

（四）采购方若有其他配套产品的需要，我公司会以低于市场价格30%的优惠提供。

（五）免费为采购方提供黑马校对，提高印刷品的出版质量。