

# 印刷服务方案

嵊州市东方印刷有限公司自创建以来一直致力于为企事业单位提供专业、安全、可靠的印刷服务，积累了丰富的经验。我公司本着“为顾客提供最满意的产品和服务”的经营宗旨，在确保产品质量的同时，不断提升服务品质。我们深知，只有真正本着“为顾客提供最满意的产品和服务”，才能切实地维护客户利益。

我们将为采购单位提供最佳的产品和最完善的服务，具体方案如下：

## 1、项目联系制度

成立专业服务团队，并指定项目总联系人。由项目总联系人协调公司方面和采购单位方面的关系，并负责监督公司内部各部门服务情况和反馈采购单位的满意度。我公司保证联系人的道德品质良好、有较强的业务能力。

## 2、制定规范的服务流程

流程化的服务可以有效提高服务质量和事件响应速度，对提升客户满意度有着至关重要的影响。我公司为本项目制定了规范和高效率的服务流程。

## 3、提供 7×24 小时服务

建立 7×24 小时服务热线 13705850478

我们保证采购单位的问题在任何时候都能得到及时的响应。

## 4、20 分钟以内现场响应

为了更好为采购单位服务，公司总部位于 嵊州市三江街道仙湖路 1458 号，可以提供周全的服务。我们承诺自接到客户指令起，全市范围内 20 分钟内到达现场。公司创意设计人员，均来自专业院校的专业设计及制作人员为客户提供高质量的设计、编辑、制作，公司拥有的先进制作设备，应急交样的时间最短可到 20 分钟。

## 5、“四个优先”原则

我公司保证对采购单位采购项目做到“优先排版、优先制作、优先送货”，最大限度地满足用户需求。

## 6、严格生产流程，严把产品质量。

安排组织生产，保证采购项目的名称、数量、种类等严格按客户签订的合同

约定和国家行业质量标准生产。

#### (一)、采购项目的设计流程方案

##### 第一步：明确设计需求

接到客户业务咨询，经过初步的电话、Email、会面等方式的沟通，了解项目的具体需求，找出需求解决的本质问题。

##### 第二步、商务沟通

在具有初步意向的基础上，进行商务视觉策略沟通，分析客户相关资料和行业资料，探讨设计概念和设计思路，并根据需求进行初步文案拟定。

##### 第三步、设计执行

按照初步文案开始进行视觉规划、设计创作等相关合同约定的内容，根据项目不同，一般1个工作日后提供初步方案。

##### 第四步、沟通调整

整体设计方案在内部评审后提案，合作双方针对设计方案进行的局部沟通和细节调整，形成完案设计稿。

##### 第五步、定稿

根据双方沟通的修改或深化意见综合分析，进行项目的完善，客户方在进行确认后，提交该次设计任务完案。将最后定稿归类存档，并提交制作部下单制作。

##### 第六步、品牌跟踪

项目完成后，进行相关品牌的跟踪，根据需要提供品牌视觉、视觉扩展或延伸规划，以确保客户每一次的视觉更新都能够有效地沉淀公司的品牌视觉文化。

#### (二)、印刷品制作流程方案

第一步：接到设计部制作订单和样稿，与设计人员及项目经理及时沟通了解制作细节和制作工艺及方法；

第二步：确定制作材料和制作工艺后，及时在库房调集原材料，让制作工人调试机器；

第三步：一切准备就绪后开机制作样品，在制作样品过程中严格按照样稿和客户要求的工艺材料及色彩制作。

第四步：样品制作完毕后，打包送项目负责人或联系人，即使交甲方检样，如甲方检样满意后请甲方签字确认。如甲方需要改动或不满意，按甲方需求重新调整进行样品制作，制作后再次送甲方检样，直至甲方满意。

第五步：在甲方样品满意后，严格按样品标准进行批量生产。

第六步：生产出成品，由质检部进行检验等级，合格产品入成品库打包待发货。不合格产品重新调整或重新生产。废弃不合格产品销毁。

第七步：组织成品运送至甲方需求地，请甲方验货，填写签收验货单；

## **7、完善的交接手续、**

公司配有 1 辆专用运输工具，负责免费运送印刷品。交付过程必须要办理交接手续，依照签收方要求在指定位置码放整齐，并建立交接手续档案备查。若因在运输工程中发生丢失而造成的一切损失，包括律师费等，我公司负责赔偿并承担相应法律责任。

## **8、回访制度**

我公司已建立产品质量、服务回访制度，不定期对各单位进行回访，并邀请他们来公司检查工作和召开征求意见座谈会，建立完整的记录。

## **9、应急制作**

当接到紧急制作通知后，负责的专项业务经理会在第一时间领取到制作详细信息。确认资料后立即通报相关人员，作印刷品版面的设计制作，同时通知仓库准备原辅材料、包装物。生产部接到通知后，立即调整制作设备，挑选工人，马上投入生产，运输部门准备好车辆，配备好人员，随时准备发货，在确保安全和质量的前提下最快交付客户。一般印刷品 24 小时内交付用户，特急进入加急处理程序，特殊安排，确保按用户需要时间及时交货。

## **10、原材料应急采购措施**

- (1)、日常采购严格依据安全库存量规定。
- (2)、只要原辅材料必须有 2 家以上的供应商。
- (3)、建立起主要原辅材料后备供应商，并纳入公司合格供方名录。
- (4)、采购过程的应急措施：结合公司合格供应商和后备供应商相关情况，

当出现原辅材料短缺或达不到公司要求的情况时,及时调用公司后备合格供应商;受市场变化的影响,主要原辅材料的供应跟不上计划或是达不到生产订单的需求而导致原辅材料短缺时,及时将物资的采购情况反馈给公司领导和相关部门,或是扩大市场采购范围,或是根据原材料的供应情况调整生产。

(5)、制造部结合主要原辅材料的供应进度,合理调整生产。

## 11、服务质量承诺

公司对采购项目质量做以下承诺:按国家有关规定,严格按工艺流程规范操作。执行印刷品制作行业标准做到:

(1) 我公司承诺为采购单位印刷品提供免费设计服务;

(2) 我公司承诺对于本项目所需物品提供免费配送服务,配送地点为本项目指定地点;

(3)、我公司承诺为采购单位提供免费现场测量及免费送样稿上门服务;

(4)、制作前设计承诺:专门负责接单并做好跟客户的对稿工作,力求做到稿件无误,在设计和排版上做到小心仔细,尽力做到精确。如因我公司没做好制作前的服务,而造成的损失,由我方承担/

(5)、出样承诺:客户需要打样的,要安排打样;

(6)、印刷品成品产品平整干净,没有污点、脏点、糊版及不正常显色等现象;

(7)、颜色符合原稿或客户要求,做到真实、自然、协调;

(8)、封面要复膜粘结牢固,表面平整不模糊,光洁度好。无皱折、气泡、粉箔痕和亏膜。分割尺寸准确,不出膜,无明显卷曲。

(9)、每次只做前都要多次进行检测,材料会随着气候的变化,有些物理指标也会发生变化,并根据检测结果,对制作方案做出适当的调整,以保证生产出优质的产品。

(10)、不符合印刷品质量要求的必须进行无条件进行重新制作。

## 12、包装质量承诺书

成品包装是印刷品制作流程中的左后一环,好的包装能很好的保护成品,所

以对包装质量承诺显的非常重要。我对包装质量做以下承诺：

(1)、印刷品一律采用防水纸张打包，包装带牢固，包装的四角整齐、美观大方，包装的印刷品不散、不皱、不掉，易于堆放。

(2)、打包时，其捆装质量保证达到不漏、不破损、捆扎结实牢固易于搬运的要求。

(3) 按客户要求的每包数量打包，用专用包装材料包紧、包实，同时不损伤印刷品，每包加上标识。

(4)、印刷品成品在运输、储存过程中无仍、砸、踏现象，不受雨雪或液体物质的淋袭和机械损伤。

(5)、储存环境温湿度适宜。防潮、防晒、防油、防蛀、防腐，不重压。

(6)、包装工人在经检验员检验确认是合格的产品，正确清点数量后给以包装，在包装物上面写明单位、数量、内容，做到产品保质保量。

### 13、验收

1、提供由县、市级以上质量技术监督检验部门出具的产品质量检测合格报告。(检测报告须与送达学校的成品为同一批次)

2、成品送学校发放前由相应检测机构随机抽取，产品要符合 QB/T 1437-2014《课业簿册》里面 GB21027-2007《学生用品的安全通用安全》标准，验收合格后发放学校，检测费用由产品供应商承担。

供应商全称（盖章）：嵊州市东方印刷有限公司

日期：2026年4月13日

## 售后服务方案

1、严格遵守国家法律、法规，严格执行国家秘密载体管理制度规定，全面履行投标承诺，自觉接受采购方和政府采购监督管理部门的监督和检查，圆满完成采购单位下达的制作要求。

2、严格按行业及客户要求的质量标准安排生产，其印刷工艺及生产制作出的印刷品质量符合国家印刷行业制定公布的标准，如因我公司原因而发生的质量事故将在第一时间进行返工或重印，并按合同规定承担因此造成的损失。

3、我公司承诺印刷品所用纸张、油墨等原材料及辅料等符合国家印刷装订行业公布的标准。不使用再生版、指定专人专区免费保管胶片、加印产品 不收制版费。

4、公司承诺接到客户指令 20 分钟内到达客户地点，公司总部位于嵊州市三江街道仙湖路 1458 号，所有前期业务及设计制版等印前印后都在总部及制作车间完成。同时公司为采购单位成立了专业的服务团队，能为贵单位提供专业周到的一条龙服务。

5、公司已开通大容量邮箱 345924129@qq.com，可提供网上资料的传递，方便客户提高效率。

6、我公司承诺在业务繁忙时优先安排采购单位的制作项目，并指定应急预案，工厂全年除五一、国庆放假一天，春节放假三天外，可实行 24 小时三班工作制，以应对任何大批量和加急产品的生产。

7、公司面积有 10000 多平方米，可为采购单位的大批量产品建立独立的专用保管区，提供免费仓储管理，所有库存产品分区、分层、分类摆放，进行编码与分类，运用专业的库存管理软件进行出入库登记，可按月提供库存报表。

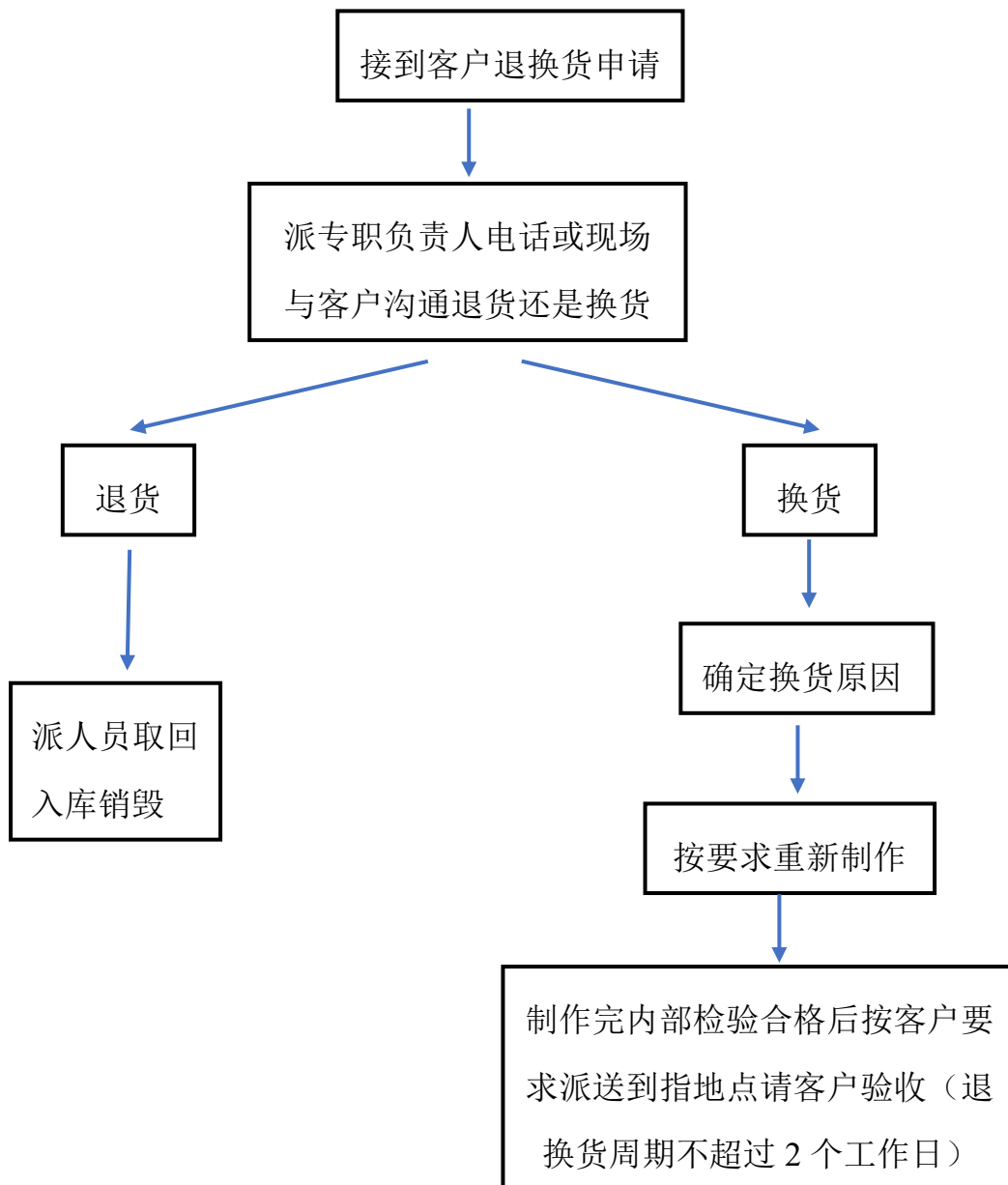
8、公司提供 24 小时免费送货服务，对采购单位产品实行免费的不限次数分批送货。

9、提供标准包装。对所有大宗产品使用专用包装箱、入坑装箱，向内

配防潮塑料袋，井字封箱，箱外贴有打印标签确保运输及存储安全。

10、印刷过程欢迎客户实地检查，并提供专车接送。

11、退换货流程，我公司承诺对于为我公司为本项目提供的所有产品提供无条件退换货服务，并保证退换货周期不超过 2 个工作日。所有退换货按照以下流程进行



12、售后服务人员情况表

序号	姓名	性别	年龄	本项目中的职责	响应时间	联系电话
1	金远惠	女	43	总协调人	15 分钟	18857568867
2	王展	男	39	设计	15 分钟	13575537289
3	吴芳勇	男	46	裁切	15 分钟	13967515898
4	施越勇	男	58	司机	15 分钟	13587357355
5	任蒋	男	36	晒版	15 分钟	13858486692

13、备专门跟单人员一名，并配后备跟单人员一名。跟单人员都有专线 24 小时服务电话，随时响应采购方的各项要求，并按采购方要求免费提供上门服务。

供应商全称（盖章）：嵊州市东方印刷有限公司

日期：2026 年 4 月 13 日