印刷服务方案及售后服务方案

一、服务方案

（一）服务概况

本方案针对政府采购印刷类服务需求，承接各类文件资料、宣传折页、台账报表、信封等印刷品制作，严格按照采购方提供的文稿、版式、规格、材质、工艺要求组织生产，符合国家印刷行业规范、环保要求及政采相关管理规定，保质、准时交付。

（二）前期对接服务

专人对接：安排专属业务对接人，接收需求，核对文稿、尺寸、纸张、色彩、装订方式、数量、交付地点、交付时限等信息，做好需求记录。

稿件校对：收到电子文稿后，第一时间进行文字、页码、版式初审；制作样稿（电子稿/打样稿）提交采购方确认，经采购方签字/线上确认后方可批量生产，未经确认不投产，避免错印。

工艺建议：结合使用场景，主动提供纸张选型、色彩工艺、装订方式、环保材质等合理化建议，严控成本。

（三）生产管控

1.原材料管控：选用符合环保标准的纸张、油墨，不使用劣质原料，提供环保印刷，满足办公、对外宣传使用要求；重要批次可按需提供材质样品。

2.生产过程管控：实行首件检验制度，首样核对无误后再批量印刷；生产中巡检色彩、文字、裁切、装订质量，杜绝漏页、错字、重印、色差、裁切歪斜、开胶等问题。

3.保密管理（重点，适合机关国企）：涉密文件、内部资料印刷严格执行保密规定，专人专管，生产废料统一销毁，不私自留存、外传电子档及成品，印刷完成后按需删除源文件。

4.工期管控：根据订单量合理排产，明确交付时间，同步同步生产进度；如遇特殊情况提前主动沟通，协商调整交付计划，不擅自延期。

（四）包装与配送

1.成品按规范打包，分类标识，做好防潮、防压保护，避免运输破损。

2.免费配送至采购方指定地点，送货上门，配合清点数量、验收。

二、售后服务方案

（一）验收服务

送货到场后，配合采购方现场清点数量、核对规格、外观质量；对验收提出的疑问当场复核，做好验收记录。

（二）质量问题处置

1.质保承诺：印刷成品交付后，在正常使用条件下，如出现印刷错字、色差超标、装订脱页、裁切错误、批量质量瑕疵等我方生产原因造成的质量问题，无条件免费重新制作、免费配送，并在约定时限内完成返工。

2.响应时效：采购方反馈质量问题后，30分钟内响应沟通，1个工作日内出具处理方案，紧急订单优先加急重做。

注：因采购方定稿稿件本身文字错误、后期人为损坏、存放受潮等非我方生产原因，不在免费重做范围，可协商优惠补印。

（三）日常运维与持续服务

1.建立订单台账，记录每笔订单内容、定稿文件、交付时间、验收情况，方便后续补印、翻印，可快速调出历史版式，减少重复校对时间。

2.长期提供免费版式微调、小修改服务；后续新增印刷需求优先排单，享受框架协议约定优惠。

3.服务热线7×12小时可联系，紧急业务可对接专属负责人。

（四）投诉与改进机制

设立投诉渠道，如采购方对服务、时效、质量不满意，接受投诉，第一时间核查原因，给出整改措施。定期回访，收集使用意见，持续优化印刷工艺、交付时效和服务流程。

三、保密承诺

我方承诺严格遵守《印刷业管理条例》，对采购方提供的文稿、内部资料、涉密材料严格保密，严禁私自复制、外传、留存，印刷残次品统一粉碎销毁，承担相应保密责任。

单位（盖章）：

日期：2026年11月9日