服务方案

我社是专业出版地方志的国家级出版社，长期专注于志书、年鉴的出版业务，拥有一批熟悉地方志体例、审校规范和出版流程的专家及专业编辑人员。我社专业资质扎实、资料积累深厚，在志鉴领域具有权威性和专业影响力。对于高度重视志书“政治性、权威性、学术性”的采购单位，我社能够以国家出版机构的专业标准提供高度匹配的出版印刷服务。

我社将以严谨的工作态度、专业的技术能力和完善的管理体系，为政府印刷服务项目顺利实施提供全方位保障。我们将严格执行本方案各项服务标准和质量承诺，保障产品质量、交付时效及服务体验。

一、出版质量保障方案

（一）严格三审三校

我社将严格执行三审三校制度，负责志书文字审核工作。根据志书的特点和原稿的实际情况，科学、合理地制定编辑体例。重点审查类目结构是否合理，语言是否流畅，有无知识性、文字、史实、常识等方面的错误。

初审责任编辑会尽可能地发现原稿中存在的问题和错误，并写出详细的审稿意见和审稿记录。复审对初审提出的问题进行审核，解决初审未发现的问题。终审对书稿中涉及政治、民族、宗教等方面的敏感问题进行把关，审核初审、复审的全部审稿意见及编辑加工是否恰当。我社严格按照三次校样、一次核红的规范对图书进行校对。针对校样中存在的问题，确定校对方案。实行一书一责任校对制度，责任

校对在付印样上每部分首页签字，以示负责。

（二）严格落实专家审读

我社拥有强大的方志编修专家及图书质量检查专家库，可为图书提供专业的专家审核服务，可提供包括地方志系统专家、军事专家、历史专家、民族宗教专家、人口计划生育政策专家等多种类专家审读，负责志书的整体专业质量把关及书稿中疑难问题的磋商与处理。

（三）严格规范印前质检

我社会对每部志书的付印样进行质检，从专家库中选取一至两名符合专业要求的专家对书稿编校质量进行检查，确保图书的编校质量差错率控制在国家规定的图书质量标准万分之一以内。如差错率高于万分之一，退回责任编辑，重新审读，再送质检核查。

（四）进行印前联审总签

我社总编室、编辑部、出版部、质量监管中心各部门负责人严格按照采购方的规范和要求，协调各环节的进度和质量状况，指导、监督各环节的人员编辑、设计与加工质量，对书稿封面、扉页、版权页、全书图照、辅文、目录、书眉、页码等进行核查。对出版过程中出现的质量问题及时提出解决方案。

二、印刷服务方案

我社将严格履行印制监管及进度控制工作，印刷完成后由我社按照采购人图书配送地址递送成品图书。

（一）印刷质量服务

付印前我社安排专人核对所出稿件是否符合采购人所提供的设

计风格与设计理念；检查付印前的文稿与图片是否齐、清、定；参与印刷厂的评价、选择和考核；签订与印刷厂的质量、时间保证协议，并办齐各项印制规范手续；及时了解印刷厂的印制情况，指导、监督图书印制各环节质量与生产周期。对印刷中发现的问题及时上报，协商确定解决方案。

印刷完成后我社将对成品书的印刷工艺、原材料质量和印刷品质量进行检验。总体要求为内容和材质无误、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。采购人有权对样书进行发货前的校验，如采购人发现印刷品存在质量问题，在采购人写明处理意见及时间期限后，我方将及时制定印刷品处理办法，回收不合格印刷品，直至验收合格。并保证在双方协商的时间内保质、保量地送到采购人指定的收货处。

（二）运输及配送服务方案

我方负责提供货物运至合同规定的最终目的地所需要的包装，以防止货物在运输或转运中损坏或变质。这类包装应采取防潮、防晒、防锈、防腐蚀、防震动及防止其他损坏的必要保护措施，从而保护货物能够经受多次搬运、装卸及长途运输。我社对产品的运输全程实时跟踪，信息随时反馈至项目负责人，以便随时查询产品运输信息。在产品送达后，我方送货人员与采购方对产品进行当场开箱验收。我方所提供的货物，采购方开箱后发现存在质量问题（包括外观损伤），我方将无条件收回，并尽快提供采购方认可的合格产品，若在确认上述指标合格后，由采购方在我方提供的送货单上签字确认。

三、售后服务方案

我们将为采购人提供最佳的产品和最完善的服务，具体方案如下：

（一）落实项目联系人制度

成立专业服务团队，并指定项目联系人。由项目联系人协调印刷厂和采购人的关系，负责跟踪部门服务情况和反馈采购人的满意度。

（二）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，对提升满意度有着至关重要的影响。我社为本项目制定了规范化和高效率的服务流程。

（三）提供 7 × 24 小时服务

设立 7×24 小时专属服务通道，随时响应采购人的各项要求。受理印刷服务期间相关咨询、业务分办、项目疑义及服务投诉，并定期回访采购人。在受理投诉 24 小时内，了解核实情况，经核实确属我公司相关当事人员责任的，按照相关规定予以处理，于 7 个工作日内将处理结果告知投诉人。

（四）坚持“三个优先”原则

保证对采购人的业务做到“优先排版、优先制作、优先送货”，最大限度地满足采购人要求。

（五）严格生产流程，严把产品质量

严格规范生产各个阶段的流程，保证产品的名称、数量、种类、内容等严格按采购人签定的合同约定和国家行业相关质量标准生产。