印刷服务方案

一、质量管理制度

产品质量是企业的生命，是企业竞争能力的主要支柱，是赢得市场的通行证，是提高企业效益的源泉，为了确实抓好此项工作，特制订本制度。

生产副总经理实施质量计划要求，并附单下达给车间主管，车间主管按计划下达单组织生产，各车间和部门之间按下单的要求负责本部门的质量，车间主管只对计划下单负责。生产员工只对车间主管负责，计划实施过程按岗位责任制落实责任。

质管办实施质量检查处理工作，督促质管员，协调部门关系，质管员只对产品质量负责，不对车间主管负责。质管中员必须及时发现问题，及时查找原因，并向质管办负责汇报。质管办必须及时处理，并落实改进措施实施奖罚办法，向总经理负责。

二、质量管理的总体要求

（1）全面的质量管理。包括产品质量管理和工作质量管理二个方面。提高产品质量是目的，提高工作质量是提高产品质量的保证，质管员是产品质量管理的责任人，车间主任是工作质量管理的责任人。

（2）全过程的质量管理。第一，要求做到事先控制，预防为主；第二，采用“下道工艺”否决制；

（3）全员参与，合理化建议有奖；

（4）建立客户信息反馈制度。

三、质量保证体系运转方式

提高产品质量是永无止境的工作，必须始终按照“计划—实施—检查—处理”四个阶段循环（即 PCDA 循环）周而复始的运转。从而使产品质量从“维持原有水平”改进提高，再从“维持新的水平”又改进提高，逐级上升。

四、质量管理的关键环节

（1）严格执行工艺规程。车间必须严格按“生产施工单”和《生产操作规程》要求组织生产。

（2）质量检验工作。质检员必须按《质量检验标准》按批次、按频率随机抽样，严把质量关。

（3）统计与分析。质管办必须及时汇总分析，掌握质量动态。

（4）物质供应。必须按用材采购合格材料。

（5）仓库保管。必须做到收发无误，账物一致，手续清楚，单据完备。

（6）设备维修。必须保证机器正常运转，发现问题及时处理。

（7）运输服务。必须保证货物清点无误，按要求送达目的地，手续清楚，单据完备。

（8）处理质量问题的方式、方法及整改措施。公司内部按《生产操作规程》运行，与客户则按合同处理。同时必须及时落实整改措施。

五、质量管理责任制

公司采用岗位责任制、质量否决制、逐级向上负责的办法，保证质量管理工作顺利运作。公司员工对岗位操作规程负责；车间主任对“车间计划单”负责；质管员对本车间产品质量负责并签发；仓库保管员对产品数量负责并签发；成品车间质管员对整个产品负责并签发；生产主管对企业负责并签发；业务员对合同和样品负责押运；办公室负责协调、监督并分析处理。整个过程按“生产施工单”、“生产计划单”、“签收单”、“签发单”落实责任。

六、公司质量标准

（1）教科书及报刊杂志，按《国家新闻出版署发布 1999-09-01 出版业标准》执行。

（2）票证类的印刷品，均严格按照《票证质量标准》做到印刷准确，误差不大于0.3MM，图章按客户要求套印，号码印刷准确率达到 100%，装订配复写要求 100%正确。

（3）特殊要求的印刷品，按客户要求及签订的订货合同上规定的质量标准执行。

（4）客户签样后的标准，是出厂产品的标准。

（5）年度产品质量总体要求：合格品 99% 以上，其中优质品 30% 以上，不合格品控制在 2% 以内。

七、优质品、合格品、不合格品的标准

（1）高于国标、部标、行业标准的质量标准，分为国优、部优则为优质品。

（2）各方面附合质量标准的，则为合格品。

（3）某一方面不附合质量标准的，则为不合格品。不合格品分为等外品和废品二种。等外品是指某些次要质量特性低于规定的标准，但仍可以按原有用途使用的；废品则是不能按原有用途使用的。

八、奖罚办法

（一）车间部门：

（1）获国优、部优产品，按本公司《印刷标准及考核制度》执行。

（2）年度合格品达到 99% 以上的，按本公司《印刷标准及考核制度》执行。

（3）年度不合格品损失价值 1 万元以上的，按本公司《印刷标准及考核制度》执行。

（二）责任人：

（1）生产员工：不按《生产操作规程》操作，造成损失的；

（2）车间主任：不按质量要求组织生产，造成损失的；

（3）质管员：不按《质量检验标准》执行，造成损失的；
（4）仓库对确有质量问题的产品给予放行，造成影响和损失的；
（5）业务员对合同条款和样品不负责任，造成影响和损失的。则按公司《印刷标准及考核制度》执行。
生产主管和质管办负责合格品比例，优质品比例，不合格品比例实行奖罚，每月的质量情况刊登在质量月报上预以公布。



供应商全称（公章）：浙江国广彩印有限公司
日期：　　2026 年 11 月 5 日

售后服务

1.公司组建一支针对定点客户售后服务团队，24 小时待命，及时提供售后需要的一切服务，为客户解决后顾之忧；

2.公司提供印刷服务时，制版、印刷、装订要求不低于国家、省、市有关部门规定的质量标准执行；

3.本公司采用纸张品质符合采购单位要求，所有印刷成品字迹清楚、墨迹饱满、颜色无偏差、规格尺寸准确；

4.保证印刷所用材料是未使用过的合同承诺的合格正品，并完全符合质量和性能的要求；对由于印刷技术、工艺或印刷材料的缺陷以及其他由于我方的原因而发生的任何不足负责，费用由我方承担；根据法定机构的鉴定结果，如果证明印刷是有缺陷的，包括潜在或使用不符合要求的印刷材料，采购单位可以以书面形式向我方提出本保证下的索赔；

5.保证采购单位获得优先服务的权利，积极主动与采购单位配合，并在不超过承诺的印刷期限内完成印刷工作；

6.设立专线服务热线，不论业务量大小，随时响应采购单位的各项要求，并按采购单位要求免费提供上门服务；

7.我方承诺在甲方提出疑问后，半小时内电话回复解决方案，如果需要现场解决，则在四小时内赶到现场处理具体事宜。

供应商全称（公章）：浙江国广彩印有限公司

日期：　　2026 年 11 月 5 日