售后服务

云南速盈印刷有限公司承诺提供以下质量保证并承担相应的法律责任。

1、承诺公司能够完全满足贵单位的所有售后服务要求。

2、针对印刷采购项目的稿件对接，如我公司有幸中标，派专人到贵单位进行稿件对接，以光盘、U 盘形式对稿件进行拷贝，以做到保密，不泄露。

3、我公司保证按时按质完成客户的要求，并积极配合贵单位做好相关的服务工作，您们的满意是我们服务的天职。

4、公司接到甲方的反馈意见和投诉时，在 2 分钟内响应，按照公司的《顾客投诉管理制度》进行及时处理，一小时内向甲方反馈处理意见，并第一时间（3 小时内到达现场）派相关负责人到达现场解决，不给采购单位再次投诉和反馈。

5、由熟练掌握印刷知识，对印刷流程工艺熟悉的工作人员同甲方对接。充足估计任务中问题的潜在发作性，相应增强任务力度，完美细化后期任务，杜绝其发作的可能性。不以发现问题为目标，事后充足防备、任务中反复挖掘、及时解决问题并总结经验，对以后的任务方法和细则进一步完善。

6、我公司产品的服务内容全部满足贵单位技术服务的要求。

7、甲方在产品使用中，若有需要我公司协助解决的，我方根据情况尽最大能力给予解决，在服务期内向甲方提供产品的改进信息，包括售后服务等。我方将在服务期内每个月电话回访、每一个季工作人员上门回访，征求其对公司产品质量和服务的意见及建议，并记录在《顾客满意度调查表》中。

8、公司将对甲方反馈的信息进行统计和分析，从中获取改进信息，以便公司相关部门制定相应的纠正和预防措施，更好地服务于甲方。

9、未经贵单位书面同意，本公司承诺保证其提供的货物、工程或者服务在采购人使用期间不受第三方可能提出的侵犯其所有权、知识产权、商标权、专利权、著作权等相关权利的起诉。本项目系统知识产权归采购人拥有，在没有经过甲方认可情况下，不得向第三方转让。我公司已认真阅读贵单位采购文件（包括采购邀请函及附件），并完全理解邀请文件的内容。本公司也将服务好文件中要求的每个细节。

10、在采购过程中，本公司承诺不做影响正当交易的事情。

11、对投标物质保服务五年，服务期有质量问题内免费更换。如果印后需加印的，我公司只收取最低成本加工费，不再收取设计排版费和出版编辑费。产品出厂后，公司

实行“三包”制度，即：“包换、包退、包赔”。客户单位在印刷品使用过程中，如果发现有质量缺陷，我公司做到迅速及时的与用户单位进行协调解决，由此产生的一切费用由我方承担。

12、我公司保证服务好采购中的要求并严格执行，包括设计、纸张、油墨、装订、工艺等每个环节都严格把关，保证能保质、保量、保时完成任务，一定使贵单位满意。

13、如有需要，公司将免费提供存放仓库给采购单位作为短时间内的印刷品存放。

14、严格按照采购方规定的时间交货，保证质量能够及时将印刷品免费送达所指定的交货地点。保证产品质量，印刷及装订质量达到或者超过行业质量标准。

15、如我公司有幸中标，保证严格按照以上承诺按时、按质、按量提供优质的服务。

16、违约承诺：若我公司未能按上述承诺实施，则贵单位可对我公司处以 5 千元至 1 万元的罚款，并依法追究法律责任。

17、我公司有专职部门了解和接受甲方反映和提出的宝贵意见，严格按合同中规定的条款执行，完成整个产品的售后服务。

服务联系方式：林 梅 0871-63302934，18064878029

服务监督电话：陈连全 13608872759

服务投诉电话：刘昌远 13708718328

印刷、装订方案

我公司拥有德国海德堡对开四色机 CD102、德国海德堡四开四色机 SM74-4-A7、德国海德堡六开四色机 SM76-6-C6、北京北人 08 机 J2108E、烫金机 32C-56B、数显切纸机 QZX104、数控机刀 PUMA920、粘帖机 JG-54-3N、高频机 22-63G-H、四头骑马订书机 DQ404-03、混合式折页机 ZYH680H、塑料高频热合机 25-35KW、模切机 M-78-F3、覆膜机 FM-1100B、锁线机 SUB370、户外乐彩写真机 LOCOF。印刷装订包装设备齐全。

签字定稿后，由公司厂长区世良亲自主抓纸张材料调度、印刷、装订、运送等所有后续工作，做到每个环节都有专人负责，确保该项目按时、按质、按量完成，让贵单位满意，并积极配合贵单位做好相关的服务工作，您们的满意是我们服务的天职。

一、印刷工作方案

1、公司对于此次项目典藏版用纸及缩印版用纸均承诺符合《环境标志产品技术要求文化用纸》（HJ 410-2017）标准，提供产品经国家确定的参与实施政府采购环境标志产品认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书。

2、由熟练掌握印刷知识，对印刷流程工艺熟悉的工作人员同甲方对接。充足估计任务中问题的潜在发作性，相应增强任务力度，完美细化后期任务，杜绝其发作的可能性。不以发现问题为目标，事后充足防备、任务中反复挖掘、及时解决问题并总结经验，对以后的任务方法和细则进一步完善。

3、根据采购单位的要求，及时将制作好的样稿交付采购单位审阅、修改，直到正确无误，完全符合印刷要求。

4、签字定稿后，由公司厂长区世良亲自主抓纸张材料调度、印刷、装订、运送等所有后续工作，做到每个环节都有专人负责，确保该项目按时、按质、按量完成，让贵单位满意，并积极配合贵单位做好相关的服务工作，您们的满意是我们服务的天职。

5、公司车间的生产工作实行黑白“两班倒”，在任何时候我方接到采购方的印刷装订要求，我方都能保证能够立刻上机印刷，因此我方能够保证在采购方规定的时间内按质按量的完成生产，并且按照采购方要求送达其指定地点。

二、装订工作方案

1、书芯加工：先使用粘帖机 JG-54-3N 粘环衬，然后进行配页，使用锁线机 SUB370 进行锁线，由技术人员进行半成品检查，合格后，压平，捆书，进行刷胶，等待干燥，之后分本，使用数显切纸机 QZX104。数控机刀 PUMA920 进行切书，然后进行扒圆，起脊，再进行刷胶，粘书签丝带和堵头布，再刷胶，粘书背布和书脊纸，完成书芯制作。

2、书封（壳）加工：先计算书壳各部位用料尺寸，使用数控机刀 PUMA920 开料（裁切书壳料），之后涂粘合剂（刷胶），完成组壳，然后包壳包边角，压平，等待自然干燥，完成书封（壳）加工。

3、古代线装书加工工艺分为线装书加工和书函加工两部分。线装书加工工艺流程如下：理料—折页—配页—检查理齐—压平—齐栏打眼穿纸钉—粘封面—配本册、切书—包角—复口—打眼穿线订书—粘签条—印书根字。

理料。即将印刷页一张一张地揭开、挑选、分类，再逐张按栏脚和图框将其撞理整齐，这种操作叫“捐书”。页张理齐后，用单面切纸机把书页裁切成所需的大小。

折页。线装书折页是以中缝前日为标准，将单面印的书页的白面向里，图文朝外对折，折缝就是前口，一般书页折缝处印有“鱼尾”标记，作为中缝折叠标记，称为“黑日子折”，把版框作为中缝折页的标准线的，称为“白口子折”。折页后书帖栏线整齐，鱼尾栏宽度一致，折缝压实无卷帖。

配页。线装书的配页操作与平装书的配页基本相同，线装书页薄，纸质软，除用一般平订的拣配方法外，还常用撒配。撒配时，按页码顺序将同一页码的书帖排列成梯形后，将其叠放在一起，然后从一头抽出书帖，就是一本配好的书册。配好后的书册版面排列整齐，无错帖、无卷帖，撞理整齐。

齐栏。将理齐后的书页散开成扇形状，并逐张将书页前口折缝上的鱼尾栏整齐的操作称为齐栏。齐栏前应先将书帖前四折边刮平服整齐，防止齐栏时书页拱翘。齐栏后的书册，栏线垂直、不乱栏、顺序正确。打眼穿纸针。配页齐栏后的书册，经理齐检查无误后，进行打眼穿纸钉，以保证书页不移动，并栏线整齐。纸针眼打两个，上下位置在书册长各 1/3 处，距书脊 6-9mm。打眼垂直、无扎裂、扎豁书册，针眼直径以能入针穿线为准。纸打用料与所订书册纸质相同，并用竖

纹。纸针要挺括、牢固、直径与针眼相符合。

切书。将粘好封面、封底、配好页的整套书册沿口子闯齐、放到三面切书机的切书台上，对准上下规矩线切书。切好的书册应刀口光滑、平整美观，压书的力量应适当，以免裁切后本册表面出现压痕。

包角。为保护书角，使其不散。不折、坚固耐用，在穿线前将书背上下两角用缤或绢包住称为包角。包角的位置在书册最上和最下第一针眼处，并与线痕、切口呈垂直状。包角用料为细软织品，用适当粘剂，折角整齐，包角平整牢固、自然干燥。

复口。将封面三边（或前口一边）的勒口与衬页粘接，将勒口盖住，以增加封面的挺括和牢固性，保持外观的整齐。穿线订书。线针眼一般为四个，上下位置根据订缝形式定，与书脊距离为 13-18mm。用线为 60 或 42 支纱 6 股蜡光白线或相同规格的丝、麻线穿过眼孔，将书页订牢。

穿线用双线，依不同的穿线方法，入线要正确，拉线紧度适当。书册穿线后平整牢固，双股线并列排齐，无扭线、交叉、重叠、分离线，线结不外露贴签条。在封面上贴书名签，签条的位置对书籍的造型也有一定的影响，一般是粘在封面的左上角，离天头和前口各约 8-12mm。

印书根。线装书通常是平放在书架上，为了便于查找，还要在地脚的右边印上书名和卷次。

三、包装工作方案

1、套合加工：先涂中缝粘剂，之后套书封壳，压槽，扫衬，压平，之久自然干燥定型，进行成品检查，合格后套书盒。

2、使用专用箱进行塑封。

3、内装货品用打包带加固，最边缘打包带距纸箱边缘距离为 20 公分，打包带的间距决定是否还需要打包带条数。打包带松紧程度以张开的手掌刚好平行插入为标准。

4、贴上快递单，交给物流合作方。

质量承诺及违约承诺

云南速盈印刷有限公司承诺提供以下质量保证并承担相应的法律责任：

第一、编校质量：编校质量达到国家出版物质量标准，差错率不超过万分之一。

第二、设计质量：保证安排大学本科平面设计专业毕业的资深设计师负责设计，并由设计总监陈连全负责召集设计部经理开会研究设计思路，封面版式设计符合书籍规范，设计新颖、特色鲜明，将与贵单位交流沟通，可反复进行设计调整，力争设计打造符合地方特色的高质量书籍，令贵单位满意。

第三、印刷质量：质量为优质品

1、封面印刷：套印准确，字、图、点、线印迹清楚，不花、不毛、不糊，实地版墨色均匀，手擦不脱色。

2、插图印刷

（1）套印准确，层次分明，轮廓实，误差 0.10mm。

（2）网点清晰饱满，小点不秃，大点光洁不糊，质感好。

（3）墨色均匀厚实，色彩鲜有光泽，肤色正，接版准确，色调深浅一致。

3、正文印刷

（1）压力：压力适度，全书前后轻重一致。

（2）墨色：全书前后墨色一致，浓淡适度。

（3）套印：版面端正，正反套印准确。

（4）文字：文字、标点清晰，笔锋挺秀，无缺笔断划，标题黑实不花，小字不糊不瞎。

（5）色彩：采用最先进的印刷设备（德国进口海德堡 4 色机）并使用进口环保油墨印刷，色彩鲜亮，美观，符合原稿，真实、自然、协调。

（6）字迹：印刷字迹清晰，墨色纯正、浓淡适度、前后一致，套印准足、上下一致，

（7）全书：无掉字、断划，无破页、白页，不起皱，无倒印、错印，表面光洁、无皱褶、无起泡现象。

（8）排版：印张数字准确，码放整齐。

（9）层次：亮、中、暗色调分明，层次清晰。

（10）接版：要求 0.5mm，达到优质品要求。

（11）图像：印迹、层次、文字说明清楚，位置正确。

（12）表格：印迹清晰，四周规范。

（13）版面：白边保留符合规定要求，无脏迹，无破口、无皱纹、无白页。

（14）摺页：无八字皱摺，相连两页之间页码位置允许误差 1mm 内，全书页码位置允许误差 1mm；画面接版允许误差 1mm。

（15）文字准确率 100%，编排美观，图片设计精美，格式完全符合规范。

（16）其他：页面无脏污、破损、无钉花、野墨。

4.本项目所采用的纸张品牌符合《环境标志产品技术要求文化用纸》（HJ410-2017）标准，经过多次实际使用证明其质量上乘，是书籍印刷用纸的优先选择，符合贵单位对印刷纸张的要求。

第四、装帧质量：为优质品，其要求为

1、开本尺寸符合设计要求，套书规格一致，成品裁切方正，无连接页、折角、破头。

2、圆背精装，书脊字居中，封面齐色，锁线紧密，堵头布长以书宽为准，误差±1.0mm，三面飘口一致，书的四角垂直，歪斜误差 1.0mm，三面飘口一致，书的四角垂直，歪斜误差 1.0mm。

3、全书页码折正，书面平服，无皱折(八字折等)，全书的书背字上下误差±2mm。

4、其他：书页整洁，无脏污、无破页，无皱褶、起泡现象。

6、若产品不符合客户要求，本公司予以当场解决。如属质量问题，本公司在最短工作日内予以重印。

7、印刷产品符合响应文件承诺和所签合同规定的技术要求，甚至优于响应文件承诺和所签合同规定的技术要求。

第五、服务质量：保证“服务方案”全部满足贵单位技术服务的要求。

第六、其他质量要求：

1、提供的印刷产品是全新的、符合国家质量标准的，具有生产厂家质量保证书（或合格证明）；同时保证“印务质量保证书”全部内容的满足。

2、我公司有专职部门了解和跟进甲方的质量需求情况，严格按合同中规定的条款执行，以保证产品的优质（包括设计、纸张、油墨、装订、工艺等），每个环节严格把关，保证在合同签订后 30 个日历天内保质、保量完成任务，一定使贵单位满意。若达不到甲方要求的产品，客户方有权追究我方责任并在三日内免费更换有缺陷的产品。

3、货物验收：经出版社验收合格后，由采购单位负责组织相关部门和专家进行验收，按照招标文件、供应商投标文件、政府采购合同、国家有关的质量标准规定为验收依据或选择中标人提供的样书。

4、我公司拥有国内一流的设计、印刷、装订设备，从事 10 年以上的印刷技术人员、有从事多年质检经验的质检员层层把关，确保符合贵单位有关技术、交付、验收的所有质量要求。

5、印制质量由市新闻出版局依据国家有关行业标准进行检测，也可出具相关检验证明。如未达到优质品等级，甲方可以拒收，并由乙方返工，由此造成的一切损失及费用完全由乙方负责。

6、承诺我公司能够完全满足贵单位的质量要求。

7、如我公司有幸中标，保证严格按照以上承诺按时、按质、按量完成供货。期待着能够与贵单位精诚合作。

后续服务内容、承诺及保证

1、采购方在产品使用中，若有需要我公司协助解决的，我方根据情况尽最大能力给予解决，在服务期内提供产品的改进信息，包括售后服务等。我方将在服务期内每个月电话回访、每一个季工作人员上门回访，征求其对公司产品质量和服务的意见及建议，并记录在《顾客满意度调查表》中。

2、公司将对反馈的信息进行统计和分析，从中获取改进信息，以便公司相关部门制定相应的纠正和预防措施，更好地服务于采购方。

3、未经贵单位书面同意，本公司承诺保证其提供的货物、工程或者服务在采购人使用期间不受第三方可能提出的侵犯其所有权、知识产权、商标权、专利权、著作权等相关权利的起诉。本项目系统知识产权归采购人拥有，在没有经过甲方认可情况下，不得向第三方转让。我公司已认真阅读贵单位采购文件（包括采购邀请函及附件），并完全理解邀请文件的内容。本公司也将服务好文件中要求的每个细节。

4、在采购过程中，本公司承诺不做影响正当交易的事情。

5、对投标物质保服务五年，服务期有质量问题内免费更换。如果印后需加印的，我公司只收取最低成本加工费，不再收取设计排版费和出版编辑费。产品出厂后，公司实行“三包”制度，即：“包换、包退、包赔”。客户单位在印刷品使用过程中，如果发现有质量缺陷，我公司做到迅速及时的与用户单位进行协调解决，由此产生的一切费用由我方承担。

6、我公司保证服务好采购中的要求并严格执行，包括设计、纸张、油墨、装订、工艺等每个环节都严格把关，保证能保质、保量、保时完成任务，一定使贵单位满意。

7、如有需要，公司将免费提供存放仓库给采购单位作为短时间内的印刷品存放。

8、严格按照采购方规定的时间交货，保证质量能够及时将印刷品免费送达所指定的交货地点。保证产品质量，印刷及装订质量达到或者超过行业质量标准。

9、我公司有专职部门了解和接受甲方反映和提出的宝贵意见，严格按合同中规定的条款执行，完成整个产品的售后服务。