

## 印刷服务方案及售后服务方案

### 一、印刷服务

#### (一) 组建 1 对 1 专属服务组

(1) 工作内容和职责：保证采购方所有印刷品从接单、排版、制版、印刷、装订、包装、运输、验收及存放、投诉等。

(2) 配备人员：接单员、制作员、送货员、公司主管领导等。

(3) 优势服务：

- ① 1 对 1 专属服务，本公司在线时时做出响应。收件、送件实行电话预约，上门服务，也可以通过电子邮件或 QQ、微信及微信群接收稿件，方便采购方。
- ② 更好的服务采购方并且及时处理突发事件，为采购方保证印刷品的优先印制。
- ③ 响应及时、投诉有效。

#### (二) 印前服务岗位责任制

##### (1) 厂长、机长、质检员

厂长担负安全生产、日常工作任务组织计划和管理工作，要有全局观念、有较强的工作能力和责任心，要遵照公司规章制度的要求，处处以身作则。要不断加强组织领导，关心职工，做好员工的思想和管理工作，重视沟通，强调团队精神，保持工作的高标准严要求，不断提高员工的思想素质、业务能力和技术水平，带领车间全体人员保质保量地完成各项生产任务。

厂长和机长、质检员对本车间各项工作能够熟练掌握，工作责任心强，团结同事，处理日常工作，做好配合工作，要具有必定的协调组织能力。上班后应及时了解、掌握当天的生产任务并根据情况作出周密的生产支配，交接班时要向下一个班次的机长、质检员详细地交待（要有书面交接记录或通过计算机存档）。认真执行厂规厂纪，对有违反操作规定和出现质量差错的人员要及时指正和做出相应处理，认真履行工作职责，确保各项工作的正常完成。

##### (2) 排版人员

- ① 熟悉掌握文件压缩、拷贝文件、拷盘等基本技能，了解设备的设置情况并做好发排曲线的检测和调整。
- ② 认真核对印样，检查胶片质量，为上工序查错堵漏，严把质量关，杜绝不合格胶片传到下工序。

③ 仔细阅读并打印传（出）版说明文件，凡遇到增减版、套红、彩色变化等较大生产变化时及时通报车间或生产主管，认真填写生产流程单。

④ 根据生产任务的轻重缓急，合理支配照排扫片顺序，同时抓紧时间，提高出版时效。

### （3）拼版人员

① 负责拼版工作，在接到软片后遵照操作规程进行检查核对，如发现问题及时反映；

② 在拼版工作中，要保证颜色不拼错，规距线套全准确，软片擦拭干净，无脏点污渍，一项工作完成后认真检查所拼版的质量情况。

③ 不损坏遗失原稿，不损坏软片。片子拼完后，所有原稿要保存好，以便交还。

④ 在保证质量的前提下，提高拼版速度，不因拼版而影响任务的完成。

⑤ 爱护拼版工具，不丢失，不损坏，要注意节约胶带等材料。

### （4）晒版人员

① 负责晒版工作；

② 晒版前做好准备工作，晒版式机玻璃要擦干净，准备好版材，配好显影液及各项用品。

③ 晒版时检查规距线、网点是否符合晒版要求。晒完后再次进行认真检查，不符合质量要求的版不出门。并且和拼版人员配合好，为下道工序打好基础。

④ 晒完处理发的 PS 版，如不马上上机印刷，必需擦拭保护液等。

## （三）人力资源安排

我公司计划抽调精干的管理人员，业务熟练的技术骨干和有过类似项目经验的作业队伍来组织项目部。配足各专业、各工种的技术工人数量，以使项目部人员精干，业务熟悉。从人员素质上来保证项目进度计划的实施。

根据项目的具体安排，我公司合理组织人员分工，确保业务高峰期有充足的劳动力投入本项目。

投入本项目的专业技术人员须持有相对应的上岗作业证书，在项目过程中针对出现的新技术和新工艺进行必要的技术培训。



## 二、售后服务

### (一) 售后服务内容

- (1) 杭州市内免费送货，省内协商解决（包括各乡镇）。
- (2) 严格履行合同各项条款。
- (3) 对于业务接洽中，合同条款规定以外的内容，我方将竭力满足。
- (4) 交货时间：按合同签订时间交货，一般数量印刷品在 5-7 个工作日内交货，数量较大的经双方协商后按时交货，急采购方所急，一般体量性相信本公司都能满足采购方的生产需求。
- (6) 我们承诺提供的商品和服务保质保量，质量如有不达标的，可以无偿退换货，我公司将在第一时间处理，保证不影响采购方的正常使用时间。
- (7) 出现错字、错图、破损等现象及时给予更换、重印、重做。
- (8) 合同期内积极与业务单位沟通、学习、交流，以最优质的服务赢得业务单位的满意。

### (二) 售后服务响应时间与人员安排

公司开通 24 小时售后服务电话：15397137835。

公司指派专人负责与甲方联系售后服务事宜。

