

服务计划书

金华市传媒集团印务有限公司是原金华日报社印刷厂，创建以来一直致力于为各机关、企事业等单位提供专业、安全、可靠的印刷服务及广告制作服务，积累了丰富的经验。我司本着“为顾客提供最满意的产品和服务”的经营宗旨，在确保产品质量的同时，不断提升服务品质。我们深知，只有真正本着“为顾客提供最满意的产品和服务”，才能切实地维护客户利益，我司也才能更好的发展。

我司会严格执行国家的法律、法规和《印刷业管理条例》（国务院2001年第315号令），守法经营，按章办事，自觉维护采购单位的利益。接受采购单位的检查、监督，严格履行服务承诺，做到诚实、守信。加强内部管理，提高印刷质量，按照印刷合同的有关规定开展印刷业务，保证不发生质量问题。我单位有健全的保密制度，对所有印刷品的内容，都会给予保密。对印刷的所有工序指定专人监督和管理，做到印刷内容不外传，印刷文件不带出公司外、印刷完成后，对所有工序中有可能泄密的各种材料会及时当采购单位面进行销毁，并对储存在电脑里的文件进行永久删除。

我们将为2025-2026年度武义县印刷服务开放式框架协议采购项目（项目编号：2025KJ003）提供最佳的产品和最完善的服务，具体方案如下：

1、项目联系人制度。

成立专业服务团队，并指定项目总联系人。由项目总联系人李亦波协调本公司方面和各采购单位的联系，并负责监督本公司内部各部门服务情况和反馈采购单位的满意度。我司保证联系人的道德品质良好、有较强的业务能力。

2、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，对提升客户满意度有着至关重要的影响。我司为本项目制定了规范化和高效率的服务流程。

3、提供7×24小时服务。

建立7×24小时服务热线：13586989018，我们保证各采购单位的问题在任何时间都能得到及时的响应。



4、一小时现场响应。

为2025-2026年度武义县印刷服务开放式框架协议采购项目提供更优质的服务，按照与采购单位签署的合同及其他承诺服务内容提供及时有限的服务，我公司位于婺城区秋涛北街85号。我们承诺自接到客户要求起，60分钟内到达现场。

5、“四个优先”原则。

我司保证对2025-2026年度武义县印刷服务开放式框架协议采购项目的印刷制作服务做到“优先排版制版、优先印刷、优先装订、优先免费送货”，最大限度地满足用户要求。

6、严格生产流程，严把产品质量。

安排组织生产，保证每次印刷品的名称、数量、种类、内容等严格按客户签定的合同约定和国家行业相关质量标准生产。原则上按国家统一的公文格式和标准印刷。若各单位有特殊印刷要求，我司会积极配合，满足各单位需求。

7、完善的交接手续及交货保证措施。

我司配备有2辆专用运输工具，各单位有特殊需求时负责免费运送印刷品时配有专门运送人员全程负责押运。交付过程必须要办理交接手续，依照接收方要求在指定位置码放整齐，并建立交接手续档案备查。做到每个环节不出差错，确保错漏率为零。

若因在运输过程中发生丢失而造成的损失，我司负责赔偿。

8、回访制度。

我司已建立产品质量、服务回访制度，不定期对各单位进行回访，并邀请客户来我司检查工作和召开征求意见座谈会，建立完整的记录。对用户的反馈意见，1小时到现场，2小时给出处理意见。

9、应急印制。

当接到紧急印刷通知后，负责的专项业务经理会在第一时间领取到制作详细信息。确认资料后立即通报相关人员，同时通知仓库准备原辅材料、包装物。生产部接到通知后，立即调整制作设备，挑选制作人员，马上投入制作，运输部门准备好车辆、配备好人员，随时准备送货，在确保安全和质量的前提下最快交付客户。一般应急制作4小时内交付用户，特急进入加急处理程序，特殊安排，确保按用户需要时间及时交货。我司为各单位免费提供以下服务项目：电话咨询、电话技术指导、技术人员上门支持和业务管理等。



技术服务及承诺

1. 严格执行国家的法律、法规和《印刷业管理条例》（国务院2001年第315号令），守法经营，按章办事，自觉维护采购单位的利益。

2. 接受采购单位的检查、监督，严格履行服务承诺，做到诚实、守信。

3. 加强内部管理，提高印刷质量。按照印刷合同的有关规定开展印刷业务，保证不发生质量问题。

4. 我司建立健全保密制度。对所有印刷品的内容，都要给予保密，对印刷的所有工序指定专人监督和管理，做到印刷内容不外传，印刷文件不带出厂外。印刷完成后，对所有工序中有可能泄密的各种材料要及时当采购单位面销毁，并对储存在电脑里的文件进行永久删除。否则对因此而产生的一切后果，承担经济赔偿及法律责任。

5. 建立专人负责制度。我司保证至少一人专门负责此次印刷事宜，包括联系、验收等，印刷品出现质量问题联系人应付连带责任。

6. 对本次采购的印刷品做到优先排版制版，优先印刷，优先装订，优先免费送货。

7. 原则上按国家统一的公文格式和标准印刷。若采购单位有特殊印刷要求，我司积极配合，满足采购单位需求。

8. 加强对接单、排版、制版、印刷、装订、包装、运输、验收及存放的全程管理，做到每个环节不出差错，确保错漏率为零。

9. 妥善保管验收单及相关资料，以备查验。

10. 遵循诚实信用原则，认真搞好定点印刷服务，杜绝不正当竞争行为。

11. 建立定点印刷档案制度。我司将有关采购的材料整理归档，妥善保管，以备查用。

12. 为采购单位提供优质服务。按照与采购单位签署的合同及其他承诺服务内容提供及时有效的服务。



印刷工艺及质量保证措施

严格执行国家的法律、法规和《印刷业务管理条例》（国务院2001年第315号令），守法经营，按章办事，自觉维护采购单位的利益。符合国家及有关部门的技术标准和规范，内容无误，套印准确，误差应小于两网点之间距离的一半，网点饱满、光洁完整、墨色均匀、层次丰富、质感强、实地平服，文字、线条光洁，边缘清晰、完整，印张无褶皱、无油腻、无墨皮，正反面无污迹，材质无误，包装结实，标签准确。印品干净，印刷清楚，无斑点、无污迹；

- 一、色彩亮丽，图片清晰，无色差、无模糊现象；
- 二、用纸规范，折叠标准，无错版、无遗漏现象；
- 三、保证产品质量，印刷质量达到或超过行业质量标准。



售后服务及措施

本着一切为采购单位着想、采购单位利益第一的精神，在项目完成后，我司将继续为客户提供方便及售后，并做好以下工作：

1. 严格履行合同各项条款。
2. 认真做好每次印刷品等产品的保密和管理工作，未经采购单位同意，绝不将印刷版本外泄，印刷废品及时销毁。
3. 印刷品等产品出公司后，采购单位在使用过程中，发现有破损缺陷，做到迅速及时提出方案并解决。
4. 建立产品质量、服务回访相关制度，将不定期对采购单位进行回访，并邀请客户来我司检查工作和召开征求意见座谈会，建立完整的记录。

