印刷服务方案及售后服务方案

印刷服务方案

一、质量保证措施和体系

众所周知，质量是印刷企业的生命线，是核心竞争力。质量的保证在很大程度上取决于印刷企业质量控制体系的建立与执行情况。质量控制体系的构建是一个庞大的系统工程，各个部分相互联系，相互影响，需要印刷企业以严谨的态度予以解决。我司已经建立以设备配备及管理体系为硬件，企业质量标准化体系为基础，质量控制体系为手段高质量控制体系。

我公司经过多年的发展，已经成为设备精良、技术先进、工艺新颖、人才集聚的现代化印刷企业，通过新材料新工艺的应用，逐步建立和完善管理体系，为客户提供产量可靠的印刷产品。

（一）质量保证措施

1. 优质的原材料选择

我公司生产印刷的所有原材料全部采用优质环保材料。

2. 全方位的原材料入厂检测

通过对全材料入厂严格科学的检测，我公司确保采购的原材料性能达到公司要求。

3. 先进的生产加工设备

我公司拥有先进的生产加工设备，减少人为因素影响，有效提升产品一致性及质量。

（二）质量保证体系

为提高我公司投标的产品质量，结合结合我公司的实际情况特制定出保证质量的措施，并在企业认真贯彻实施。

1. 经常进行“质量第一”的思想教育。“质量第一”是生产建设的一贯方针，是质量管理的指导思想，也是企业质量管理的主要内容。认真贯彻这一方针，我司利用每天晨会给员工进行质量第一的思想灌输，加强员工的思想教育。

2. 企业建立健全质量管理的基础工作，做好企业的产品质量工作，加强各项工作的过程。我公司重点从以下几点展开质量工作：

（1）做好有关质量情况的原始记录。原始记录是通过填写对生产经营活动所作的最初直接记录。如产量、质量的记录、设备运转情况和出勤等。它是企业最原始的信息和质量情报的重要来源。记录做到：数据准确、时间及时、情况完整。这对分析工作情

况、了解产品质量、改进工作质量的依据，是提高产品质量管理的“耳目”。

（2）做好日常的产品测试和计量工作。在生产过程中，做好测试和计量工作是认真执行质量标准、保证产品质量的重要手段，是企业质量管理的一项基础工作。

（3）我司重视标准化工作，建立标准化工作流程以及制度。标准是衡量产品质量及工作质量的尺度，也是企业进行生产技术活动的依据。

（4）我司有严格的质量责任制。凡是从事印刷的人都知道，影响产品质量的因素很多，涉及各个岗位和每一个员工。如果没有明确的责任制，出现质量问题找不到责任者，查不到原因，就谈不上改进和提高质量了。所以要建立质量责任制是企业质量管理极为重要的基础性工作。我公司要求各个岗位和每个员工，都要明确规定在质量工作中的具体任务和责任。做到职责明确、功过分明，实现“事事有人管、人人有专责、办事有标准、工作有考核”的目标。

3.我司着重加强生产现场的质量控制。产品的质量问题大部分都控制在生产和制造过程中，特别是印刷企业一定要加强生产现场的质量控制，这是保证和提高产品质量的关键。我司主要做好以下几项工作：

（1）严格工艺纪律。从生产现场来看，影响产品质量的不外乎人、材料、设备、工艺、环境这五个因素。严格执行纪律，保证工艺的质量，把以上五个因素切实有效地控制起来，及时地消除不良因素，就能保证稳定地生产出合格品和优质品，这是现场质量管理的核心。关于人的管理这是最重要的决定因素。要求操作者牢固树立质量第一的思想和对企业负责的责任感。关于材料管理，不仅要入库还要建立材料管理台账，还要对易变质的材料要定期抽检，以保证使用材料的质量。关于设备管理，要正确地使用，定期维护保养，保证运转正常。关于工艺的管理，要求严格按照工艺标准、规程进行操作。关于环境的管理，要求工作现场清洁、布局合理，工具、物品存放有序，做到文明生产。

（2）定期综合分析，掌握质量动态。企业掌握质量指标主要有两类：一类是产品质量指标，如产品质量特性值和优等品率、一等品率；另一类是工作质量指标，如合格品率、废品率、返工率等。要定期分析产品质量，寻找原因和责任者，发现废品产生和变化的规律，以采取技术和组织措施，减少或杜绝废品。对废品和质量事故要做到“三不放过”，即找不到原因不放过；没有提出防患措施不放过，当事人没有得到教育不放过。

（3）搞好质量检验。质量检验是企业质量管理必不可少的内容，是保证产品质量

最基本、最起码的职能。检验的内容包括：进厂的原材料、生产过程中的机器设备、工艺装备、工艺规程、加工方式、半成品、成品及包装等。检验的方法是按工艺分段，有预先检验、中间检验和最后检验三种。特别是最后检验是在成品出厂前进行的检验，这是保证出厂质量不可缺少的检验。

（4）质量控制就是以预防为主，注意信息反馈。从质量管理的要求来看，检验的目的不仅在于剔出废次品，而且还在于收集、积累大量的数据、资料，以便指导生产。我公司充分应用生产现场质量检验的数据、资料，把制造过程的质量信息及时反馈到有关工序和部门，促使企业改善经营管理，提高产品质量。

二、供货交货期保证措施和体系

（一）供货日期控制的措施

1.规划：确定本此供货的总进度控制目标和分进度控制目标，编制进度计划，并检查各层次的计划，形成严密的计划保证系统。

2.控制：跟踪检查实际制作进度，整理统计检查数据。进行实际进度与计划进度的比较，出现偏差及时采取措施调整。

（二）供货日期的保证措施

1.组织措施

落实各层次的进度控制人员具体任务和工作责任。做好劳力、材料、机构的协调准备工作，加强对生产部的各类管理人员的教育工作，使他们到岗尽职，以有利于各项工作的有效展开。

2.技术措施

根据工期控制，逐周编制作业计划。根据计划，在生产、运输过程中加强人力、物力、技术调度，保证材料的供应，每天对照检查计划执行情况，及时调整。

劳力的选用严格按单位的有关规定执行，调动本单位内部的熟练技术工人参战，注重提高操作工的技术素质，加强岗前培训工作，确保基本功运硬，以提高工作功率。

加强原材料的采购管理，多点联系，择优选购；周转材料充实供应，材料进场及时。进场后严格检验，合格后按类别整齐堆放，避免由于材料供应不及时或出现质量问题而耽误供货期。

对投入本此产品供给的各类运输车辆等，进场前进行检查维修，要必时购置，使用中不断加强保养和检修，以保证机具的完好性，从而保证和提高机具使用率，以免机械器具故障或短缺而影响供货进度。

3. 经济措施

为保证供货日期的实现，必须有资金保证，我公司为本供货准备了一定资金，并实行专款专用制不影响供货进度，从而保证供货期进度不受资金的影响。

4. 信息管理措施

在生产及运输过程中，不断地收集实际进度的有关资料进行整理统计，与计划进度比较，定期向采购方提供比较报告。在其控制下编制作业计划，并做好进度记录，填好进度统计表，协调各方面关系，及时、灵活、准确、果断地采取措施，排除各种矛盾，加强各薄弱环节，实现动态平衡，保证完成供货日期目标。

5. 技术服务支持

货物送达后，我方根据采购方需求，做好供货服务，配合甲方办理产品供货手续及验收事宜。并对不合格产品进行更换，为采购方提供材料使用上的技术支持。

三、安全保证措施和体系

公司印刷、装订及印后加工的安全隐患，其中最主要的是原材料为纸张、油墨、汽油、酒精等易燃材料，这些物资的存在都是引起火灾的潜在危险。在生产加工环节中，由于机械化作业程度较高，极易发生机械伤害事故。电气安全风险大，稍有不慎容易发生线路短路，造成设备故障。针对公司安全生产状况，我公司结合生产实际情况，从现场管理中存在的主要安全隐患和薄弱环节入手。提出几点安全改进对策和措施

（一）安全隐患分析

1. 火灾危险

印刷企业所使用的大量纸张、油墨、清洗剂等原辅材料都是易燃品，是印刷厂主要的危险源。

2. 设备运行危险

切纸、印刷、装订等机械设备运转速度快，传递能量高，某些设备有开放工作面，设备失修、违规操作极易对肢体造成伤害。

3. 刀片割伤、烫伤

模切刀模装有锋利的切刀，在搬运、装卸、存放刀模时如果违反操作规程，极容易造成肢体割伤。另外烫印时高温加热版易发生烫伤。

4. 电危险

（1）静电危险

高速印刷机在高速运转中会产生高压静电，严重时可能导致空气放电，造成电击或

起火。

（2）导线电缆漏电危险

绝缘层老化或破损失去绝缘作用，会使设备或其他接触导体带电，人体接触时触电受伤。

5.化学危险品

印刷或印后处理中可能会用到挥发干燥型油墨、清洗剂、汽油等易燃、有毒化学物品危害操作人员健康，并可能诱发火灾。

6.其他环境隐患

工作通道被占用、安全标志不清晰或丢失的不安全工作环境，也是造成印刷生产安全事故不容忽视的因素。

（二）安全保证及控制措施

1.强化安全管理思想意识，提前排查，消除不安全因素，控制不安全行为

在各种安全事故原因构成中，人的不安全行为和物的不安全因素是造成事故的直接原因。如传动部分没有防护装置、电气插头塑料壳损坏、电源线老化有裸露接头、非本机操作人员开动机器等等。要想杜绝事故的发生，根本的措施只能是消除潜在的危险因素（物的不安全状态）和使人不发生错误判断、错误操作（人的不安全行为）。每位员工认识并制止了危险行为的发生或控制了危险因素向事故转化的条件，事故是完全可以避免的。近年来我公司引进了各种先进的管理模式：如安全生产标准化体系、ＩSO9001质量管理体系、5S 等，制定了各项安全操作规程，进行安全教育开展安全检查、编制安全措施、管理方案等。其基本目的就是纠正人的不安全行为和消除物的不安全状态。

2.严把人员的选用和配置关，提高员工的安全素质，规范员工的安全行为

随着公司设备的自动化程度越来越高，要求员工不但要掌握设备的操作技术，而且要熟悉各种安全操作要领。这就给我们公司的用人原则提出了新的要求，严把人员的选用和配置关。提高员工的安全素质，这是预防工伤事故的根本。员工的安全素质其内涵非常丰富，主要包括，安全意识、法制观念、安全技能知以、文化知识结构、心理应变能力、心理承受适应性能力和行为规范约束能力等。

（三）针对防火生产区域的现场安全防范措施

1.防火，生产厂区禁止吸烟，抽烟者一律到指定吸烟区。

2.防止设备运行危险、刀模割伤及烫伤，严格操作规程，选用符合安全标准的印刷机及其他设备，确保设备的防护装置工作状态良好，运行不正常的设备应停产检修。

3.防触电措施，易产生静电的设备应加装静电消除配套设施，严格控制印刷车间的环境温度和湿度，定期为车间、设备消除静电。设备应有正确的接地保护，导线电缆应避开人员必经之路，老化、破损电缆要及时更换，带电维修要遵守操作规范。

4.安全使用化学品，建立和规范危险化学品的购入、储藏、运输、使用制度结合生产工艺制定合理的应急预案。

5.生产现场的布局应密切结合生产工艺流程，满足卫生、防火、防爆、防泄漏的要求。在易发生故障和危险性较大的场所要配置醒目的安全色、安全标识，灭火器放置位置、逃生路线要明确。

6.仓库有严格的管理制度和防火、防爆等保障安全措施。原纸和油墨以及燃料用油采用防护墙，间隔存放。一般运输通道宽 2m*3m，便于叉车运输原纸通行。人工作业道宽 1m*1.5m。检查通道宽不少于 0.5m。原纸与墙壁距离不得小于 0.5m。

7.创造一个良好的光环境。由于不良的光环境使人识别物体的时间变长，效率变低，影响员工的情绪，因而易发生安全事故。

售后服务方案

质量承诺

产品都属于厂家正品产品：我司郑重承诺，所销售的产品均为原装正品，绝不进行假冒伪劣行为。

1.产品“三包”内容：①、我司承诺，在与贵单位签订的产品在购买之日起，在正常使用条件下，产品性能保证三包期内稳定。如发现产品出现非人为原因的质量问题，贵单位可以享受免费维修、更换或退货的服务。

2.质量问题的处理：①、我公司是专业生产高校证书 20 多年，已于优质原材料供应商建立了长期合作，从组成本项目证书各种原材料质量开始，结合专业先进的设计理念、专业的生产设备、优秀的员工技术团队，保证了证书产品完美的质量和达到用户对证书高品质的要求。

②、我公司保证制作证书所有组成材料全部来自正规大厂，内芯纸张出自国内最大的钞票纸厂，外壳面料产自亚洲最大装帧纸厂（台湾美数牌或购自北京国内首家装帧材料生产厂家），装帧布产自丝绸之乡浙江，内衬工业灰板纸产自广东东莞亚洲最大纸板生产商—金田纸业，封面文字烫金工艺在使用西德进口材料和吉林梅河口等电化铝，具体以面料与电化铝的适配情况决定。

③、我公司承诺所交批量证书质量保证完全符合招标文件所有技术要求和各防伪技术参数，保证起码和投标时提供的样品相同。

④、我公司所交的所有证书质保期为验收合格起 1 年，如发现质保期间有任何质量问题的，我方承诺无条件按要求予以修正或重做，并负责由此而产生的一切后果及费用。

⑤、公司每道工序生产由小组自质，合格品流转到下一道工序，直接到最后每本证书总质检通过后进行包装，包装好的证书，在最后装箱环节安排人工对包装好的证书进行质检，经过包装后证书表面没有质量问题再装箱。

3.质量投诉的处理：①、为产品投诉设立专门的联系渠道，确保客户能及时、方便地提交问题；

②、对于收到的每一条质量投诉，我们将立即进行调查和分析，找出问题原因和责任方；

③、在调查确认质量问题或责任方的情况下，我们将及时采取有效措施，修复、替换，以满足客户合理需求；

④、我们对于产品质量问题造成的经济问题，我们将根据实际情况进行承担相应的责任。

⑤、 我司将建立完善的质量监管制度，提升产品质量，降低产品质量问题发生的概率。

运输承诺

1、安全运输：

①货物一律采用防潮包装，包装袋牢固，包装的货物不散、不皱、不掉，易堆放、易储存；

②如遇雨天等灾害性天气时，货物一律采用公司密封车送货，保证能切实保护好货物及时送达采购方指定地点；

③由于货物产品特殊性，将由本公司派保密专员负责安全送达指定地点并搬至指定库房，协助采购方办理开箱入库及其他手续；

2、分发服务：证外壳如书需分发，我公司将派专车专车免费协助采购方分发证书封皮；

3、定期回访：我公司将派专人即时上门回访，听取、记录采购方对我司所交货物意见及建议，并即时提供改进方案并落实。

4、选择物流公司是直达的专线，考察物流公司场地是否满足货物的装卸环境、车辆和人员情况管理情况等参照公司的管理制度进行考察。

5、送货上门：安装调试、技术培训

响应时间

1、我公司承诺保证在采购方约定（招标文件要求）的交货日期前将所有证书交到采购方指定地点，如未按时交到任由贵方处理；

2、调换：如发现我公司货物有任何质量问题承诺在十小时内予以修正或重做，并承担由此产生的一切费用；

3、在接到采购方提出的技术服务要求或维修通知后，我方承诺在 2 小时内做出响应，优先安排我司办事处工作人员 12 小时内上门到采购方指定地点；

4、服务电话（支持 7x24 小时）：800 857 6816/13905173823

服务承诺

1、如我公司中标承诺按招标文件要求时间内完成印刷和配送到指定地点。

2、我公司所交成品证书在保质期后无人为损坏出现破损，承诺永久包换。

3、我公司严格实行涉密防伪印制管理要求，对在印刷过程所产生的废品（多余合格部分全部免费交给采购人）一律烧毁，保证在科学检验下无我司产品由我方的因素流入社会，如因我方原因造成的证书外泄，我方将承担一切法律责任。

4、毕业证书内芯我司各提供 500 份的备用内芯，以备学校突发事件，可随时发货。

特殊加急件

1、如遇特殊情况需加急交货，我方接到采购方通知，承诺优先安排生产，并在采购方与供应商协商后规定时间内完成供货；

2、如遇特殊情况需加急加印，我方接到采购方通知，承诺优先安排生产，并派专人专车送达，无论数量多少，保证二十四小时内完成供货，加急所产生的其他费用均由我司承担；

3、如遇特殊情况急需上门服务，我方接到采购方通知，承诺优先安排我司办事处工作人员 12 小时内上门。

其他

1、我公司生产的证书内芯品质做到永久保存，即无人为造成损坏前提下永久保用，如有质量问题及时包换；

2、报价除包含人工费、设计费、印刷费、材料费、包装费、运输费、管理费、税费等与本项目相关的一切费用外，如涉及改版，在给校方设计样式时，我公司无条件给予免费调计和改版服务。

3、加印服务：我方接到采购方加印证书通知起承诺一周内完成交货；

4、如我公司生产的毕业证书外壳、毕业证书内芯和证书的内容打印如存在质量问题承诺在 5 天内予以调换。

供应商名称（公章）：台州鸿业证书制造有限公司

日期：2025 年 7 月 28 日