

总体服务方案

一、服务理念

本公司自成立以来，一直秉承“质量第一、信誉至上、诚信经营、服务大众”的经营理念，通过服务创新，来满足我们所服务客户的潜在需求；通过技术创新来改变原始经营模式，从而避免了行业中现今仍旧存在的很多问题，通过不断努力，我公司逐步走向规范化、流程化、科学化。我公司实行“三按”“三专”，即“按时、按质、按量”，“专人、专车、专线”对成品实行统一生产、统一对运输安全进行严格的把控。

二、服务定位

中标后，我公司将把本项目列为我公司的重点项目，从人力、物力、财力等资源方面优先配备，对本项目做到优先生产、优先装车、优先发车、优先配送、优质售后，保证满足采购人的各项要求。

三、服务规划

如果我公司中标，我们将成立由分管营业的副总经理负责的 30 余人项目小组，全面协调各项工作的开展和问题处理。项目小组成员都是从事印刷行业多年、经验丰富的工作人员，包括产品业务主管、制作部经理、印前设计师、采购主管等。目前我公司有职工总数 81 人，其中有专业从事防伪印刷的设计人员近 10 人。针对服务团队人员及相关事项管理如下：

1、严格要求每一个服务团队人员，按照公司有关规定处理本项目的一切事宜。每个服务团队人员须签署保密协议，督促服务人员正确认识此项工作的重要性。

2、每个生产车间都有电子门禁系统把关，非本车间人员在无上级同意的情况下，不可进入车间。外界人员不可进入生产区域。

3、监控室值班人员须时刻提高警惕，防止非生产人员进入生产车间。

4、仓库管理要求，通过区分安全印件和非安全印件将产品分放在不同的仓

库中。并且有专人保管，不得因任何原因擅离职守。

项目进度计划表

序号	阶段划分	任务	目标
1	项目准备阶段	1. 营销部与客户对接,审核订单、下生产单; 2. 供应科采购原材料; 3. 印前设计处理; 4. 生产设备查验。	客户审核确认样品并签字,并出好 CTP 版。原材料完备、机器设备完善。
2	项目实施阶段	仓库配合生产车间备料	各原辅材料齐备,此阶段印刷及配套同时开工,以保证工期。
3	项目控制阶段	印刷、烫金、裱糊、成品包装等	印刷及烫金各生产环节密切配合同时进行,每天保证部分成品出货、包装。
4	配送阶段	配送	成品可分批出货,成品库可及时与配送部门保持联系。

四、项目具体实施

项目小组同采购人保持密切联系,设立专用客服热线。指定专人与客户保持业务的联系和沟通,全权负责办理业务与流程的运作,包括接单、生产安排、送货、信息反馈等事宜。公司落实由营业、采购、设计、工艺、质量、制版、印刷、安保、仓储、物流等部门人员组成的印制专职队伍,切实按照有关规定,明确各部门各工序的印制职责和责任人,对整个印制过程的每个环节实行严格管理。详细的实施计划及服务内容如下:

1. 印前服务

(1) 接到客户的需求后,在第一时间用电话与需求单位取得联系并与其进行沟通,电话中耐心询问,电话或电子邮件不能完全表述清楚的要直接与客户面谈,

明确具体要求。

(2) 在取得原稿后，根据客户的印刷要求，以最快的时间呈报设计方案。了解客户要求，向客户提供建议和修改方案，认真检查前期菲林和样稿，制定生产计划，签订合同；

(3) 对客户原稿文字、菲林、打稿实行三校，实施制作人员签字制度，并由客户终审签字；

(4) 对较复杂印刷产品，提供成品打样服务，以便客户更全面了解产品的制作工艺效果；

(5) 明确制作要求，全力为客户做好技术支持，做到合同、菲林、样稿“齐、清、定”，根据客户要求合理安排生产。

2. 建立档案

接洽业务时，要严格遵守《印刷业管理条例》及其他国家法律规定，要充分领会客户的意图，为客户制定最优化的需求方案。建立客户档案，档案中要详细记录接洽人、联系方式、客户的需求以及为客户制定的需求计划、客户的保密要求等。

3. 下达任务

生产部门按照客户的要求下达生产单。生产单上一定要详细注明客户的工艺要求、材料要求、交货时间、送货地点。

4. 原料采购

(1) 认真做好市场的考察，选择合适的供应商。对供应商的生产、质量状况进行调查和评估，我公司选的供应商都是进入国家生态环保部的绿色印刷产品目录的，对于同一种原材料的供应商适当多选择一两家，便于进行比较，非指定主料和辅料，我们将严格删选具有一定资质的品牌材料供应商，确保产品印制所需原读材料的质量，不断提高产品品质。最后选择质量过硬的供应商作为企业原材料供应的主要对象，并严格按照采购人的规定，向定点供应专用纸张和专用油墨供应商采购主要原材料。

(2) 把好订货合同质量关，保证原材料的质量。我公司在签定订货合同时，除将交货项目、价格、数量和时间等载入合同内容外，还应将原材料的质量要求、

验收方式以及使用时所出现质量问题的处理措施写入合同，从而可起到有力的制约作用，有效地保证原材料供应质量的稳定。

(3) 按原材料质量标准进行验收，杜绝不合格品。我公司建立原材料进库验收制度，对入库的原材料进行抽检或全检。我公司有专门的检测仪器，能使原材料的质量得到科学、准确的检测，不合格品不予入库使用，使生产的源头质量环节得到有效控制。

5. 设计制版

对稿件进行检查，如有不清楚之处时，与客户及时沟通，在得到明确答复后，制版设计人员根据客户的要求进行工作，打出小样后，厂内排版工序要先进行校对，无误后送客户审核，对客户提出的意见和建议及时进行修改和补充，每次修改后打样直至客户满意为止。

(1) 公司提供专业的印前设计。公司有专门的设计部门，拥有多名专业设计排版人员和多台先进的计算机，提供高品质的设计产品。

(2) 公司拥有国际先进的方正设计软件和高精度GTP输出设备，可以印刷具有精细网文和线条的产品，让产品的防伪功能设计呈现出最好的效果。

(3) 防伪产品的设计过程中产生的电脑文档、菲林等由专人负责管理、保存。所有资料均列为安全保密印件管理，入档保存。

6. 上机印刷

在得到客户签字确认后，安排印刷车间进行施工。印刷车间主任亲自组织生产，安排技术力量较强的印刷机长、印刷机进行印刷，制版工序和印刷工序上下呼应，印刷机台打出首样后，按照生产单上的要求核对相关内容，并与原样对照，确定后由车间主任签样后开机印刷。印刷中质检员要经常巡视，发现问题及早解决，解决不了上报车间和厂领导，必要时通知客户确认。产品印刷完成后，机台人员在产品上标明产品名称、产品数量、责任人，有特殊要求的要标注特殊符号，并将产品封好转移到下一工序。

7. 质量检验

检验工序要对印刷产品进行认真检查，要认真核对生产单上的名称数量、印刷要求，确认质量和数量均无问题时方可进行产品的生产，生产车间组织专门人

员，按照生产工序的各项质量要求集中力量在短时间内圆满的完成任务。每道工序严格实行签样检测制度，并对过程品严格按照公司ISO-9002的相关规定，进行检查，对不合格品严格实行淘汰。

8. 印后服务

印品全部印制完成后，由专人进行整体检验、过数，保证印品的质量和数量，并按照对产品的名称、类别、生产状态等实时标识。设置成品专用仓库，用来存放委托方的印刷成品，保证做到不露天存放。仓库加装摄像头，摄像头已接入公安网，24 小时全程监控，确保仓库环境防潮、防晒、防霉，环境温度 10-30 度，相对湿度 30-70%，避光储存，库管人员认真填写相关记录。

9. 运送服务

我们将按客户要求装箱打包，并派专用的厢式运输车辆送至甲方指定地点，保证运送过程中货物的整齐，不乱丢、乱放。



售后服务方案

1. 售后服务团队

公司有经过专业培训的技术服务人员，并且从业经历都在 4 年以上，最长有十年以上组成的专业服务团队，在技术优势上支持让客户得到有效的服务保障。

2. 货物交货、备件保障、质保期

（一）严格按照招标单位订立的合同要求、合理安排生产，保证在招标人规定的交货期限内完成供货，并将货物交付约定地点。

（二）我方拥有充足的备货及配件供应，为客户设备的维修、换件提供了有力的支撑，对出厂货物自发货日起，若使用方发现数量有缺，或设计、材料及加工缺陷，可向本公司提出书面申请，本公司将免费提供一定数量的产品。

（三）如采购方有印制需求，我公司将急客户所急，按时免费送达指定地点。完成所需货品，且价格不高于市场价格。本公司的此次报价内容包含谈判文件规定的货物、验收、技术服务、运至最终目的地的运费和保险费等完成本项目所需的一切相关费用。质量上我们严格按样品生产，绝对不偷工减料，客户如发现存在有质量问题，本公司会在 2 天之内负责调换直到户满意。

本次货物质保期为自验收合格之日起 1 年。在质量保证期内，凡货物开箱检验、安装调试、试运行过程中出现的质量问题，我方负责处理，实行包修、包换、包退，直至产品符合质量要求，并承担因修理、调换、退货发生的一切费用和因此而造成的一切直接经济损失。质保期内因不能排除的故障而影响工作的情况每发生一次，其质保期相应延长 60 天，质保期内因设备本身缺陷造成各种故障本公司免费提供技术服务和维修。如果在保修期外出现质量问题，本公司提供免费维修服务。对于质保期内不能修复的产品，我方应在 7X24 个小时内免费更换备品备件。

（四）

3. 服务人员保障措施

（一）劳动力储备保障

我公司配属有自己的人力资源，并且还拥有多支成建制的专业技术队伍，可以在全市、全省范围内进行选调。我们具有丰富的印刷组织经验，所以在劳动力方面完全可以满足本项目的印刷需要。

（二）劳动力素质保障

1. 项目实施前，加强对工人的质量、安全、文明作业等方面的教育，对员工进行各种必要的培训。

2. 为了保证员工做到人尽其才提高劳动生产力，在劳动力管理上，我们采取区域管理与综合管理相结合，岗前、岗中、岗后三位管理相结合的原则。

3. 推行经济承包责任制，使员工的劳动与效益挂钩。建立激励机制，奖罚分明，及时兑现，充分调动员工的积极性。

4. 加强劳动纪律管理，印刷过程中如有违纪屡教不改者、工作不称职者将撤职并调离车间，立即组织同等级技工进场，进行人员补充。

5. 制定合理可行的激励机制，充分调动广大员工的积极性、创造性，降低项目成本。做好职工的后勤保障工作，确保员工无后顾之忧，安心工作。

6. 各岗位职责分配如下：

（1）业务部门：

- A. 详查投诉产品之订单编号、数量、交货日期、不良品数量；
- B. 了解客户投诉要求及投诉理由；
- C. 协助客户解决疑难或提供必要参考资料；
- D. 迅速传达处理结果。

（2）品保部：

- A. 负责投诉案件的调查、上报及责任人员的确定；
- B. 发生原因及时处理、改善对策的检查、执行、跟踪、防止、追踪及改善成



果的报告；

C. 投诉产品质量检验确认。

(3) 总经理室

B. 投诉内容的审核、调查、上报；

C. 投诉处理会议的联系；

D. 处理方式的确定及责任归属的之判定；

E. 投诉改善方案的提出、洽谈、执行成果的跟踪及效果确认；

F. 协助有关部门与客户接洽投诉调查及妥善处理；

G. 将投诉处理中客户反映意见上报有关部门；

(4) 制作部

A. 针对投诉内容详细调查，并拟定处理对策及执行检查；

B. 上报生产单位、生产人员及生产日期。

4. 售后服务内容

4.1 热线服务

技术支持服务热线电话：13656599998

4.2 后续服务工作

(1) 产品验收后，我公司指派专业人员负责到现场为贵单位提供不受人员限制的使用操作培训。

(2) 定期指派专业人员到客户处查看产品使用情况。采用奖惩制度的方式彻底解决出现的问题。

(3) 技术支持：我司有完善的产品检验措施，可完全胜任日常的检验及分析工作，并可对突发的变化所引起的处理效果变化作出及时反馈，配有专业技术人员两人。

(4) 应急工作：我公司现有储备能力，可完全保障产品充足供应。除现有的运输车辆保证运输外，我公司还与有关单位建立联系，签订产品运输协议，急



需时可随时调用，保证使用。

(5) 响应时间：我公司提供 7X24 小时电话支持服务，如若使用方对我公司制作产品提出质量异议，公司保证在接到用户提出异议后 1 个小时内响应，2-3 个小时内排除故障并做出处理意见。若需现场解决的，我公司保证在接报修电话 12 小时内到达现场，24 小时内解决问题。并派出专业技术服务人员，做到质量问题不解决服务人员不撤离。

(5) 投诉处理：为求迅速处理客户投诉案件，维护公司信誉，促进品质改善与售后服务，确保用户的正常工作，我公司将特设客户投诉专线，专人负责接听，一旦有客户投诉进来，客户服务部门立即采取行动，和各部门联系沟通，处理投诉案件。对每位用户反馈的产品质量问题及处理结果我公司将予以存档。

4.3 补印措施

(1) 印刷品经验收不合格后立即补印，并提供补印措施。

(2) 对原辅材料事先进行储备采购，库存一定的数量以备应急。

(3) 原辅材料库存不够时，从供应商处紧急进行采购，到货后直接投入使用，保证生产正常进行。同时，品管部门派专人对原辅材料的质量进行跟踪验证。

(4) 在正常印制能力的基础上，视补印数量的多少再增配一套现有的生产设备，抽调人员两班制 24 小时集中进行印制，并由生产副厂长直接跟踪监督，确保满足客户交货要求。

(5) 我们对生产不合格的原因进行充分调查分析，明确责任工序，制定可行预防纠正措施，加大质量监督检查力度，对易发生质量问题的工序安排专人进行重点监控，确保不再发生同样的质量问题。

4.4 定期回访

我单位将采取走访制度，每季度由业务部门负责带队拜访一次客户，了解服务质量等问题，听取客户意见，现场帮助用户解决实际应用中的问题，提供全面

的服务与支持。

内容	定期回访制	工作满意度测评	专项时间处理结果满意度反馈
时限	每半月 1 次	每两月 1 次	事件结束 8 小时内

