

# 售后服务承诺书

我方承诺按以下内容履行合同，如有违反，愿意接受相应处罚：

## 服务承诺：

(1) 我公司保证负责印刷品的采集、设计、排版、印刷、装订、送货上门等系列服务。

(2) 我公司保证接到需方印刷通知，2 小时内上门取稿或信息交流。

(3) 我公司保证提供接稿、设计、印前检测、打样、送样、印刷、装订、配送、交接、验收等流程及方案。

(4) 对加急印刷品的处理流程及时间保证：对于加急的印刷品，我公司业务人员保证尽快到达客户处进行沟通。业务人员第一时间与生产经理进行沟通，由生产经理进行加急处理。对于加急印刷品加急排版设计、加急出版印刷，加急装订。我公司是三班轮转工作，为客户提供 24 小时印刷服务，对于加急印刷品保证在规定时间内完成。

(5) 对停电、设备故障等突发事件的应对及处理措施：对于电业局停电、省市地区故障性停电供应、线路故障、设备故障等突发性不可控因素发生时立即成立生产安排专人组。由三人负责运行、调度。公司备有 2 台先进的发电机组，随时投入生产。满足客户要求，公司印刷及装订设备同时有 2 台以上。任何一台设备出现故障，另外 1 台都能保证印品的及时送达。

(6) 我公司保证不以不正当手段承揽业务，不满足采购人不合理要求。

(7) 我公司保证产品质量符合国家标准，不以次充好。

(8) 我公司免费送货上门，货物出现质量问题时给予退换。

(9) 印刷服务期限：服务期原则为一年。

(10) 合同中每个项目可以分批印制。

(11) 我公司保证公务印刷纸张必须有正规进货发票。

(12) 我公司保证任何情况下，本项目印刷业务均享受优先印刷权。

(13) 我公司保证印刷质量符合中国新闻出版行业标准。无论本招标文件中是否明确，我公司所报货物首先满足国家相关强制性规定、国家标准、行业标准或地方性标准。招标文件中相关技术要求如与国家相关强制性规定、国家标准、行业标准或地方性标准不一致的，以后者为准。

(14) 我公司保证严格按照需方提出的质量要求（材质、尺寸、颜色、数量、排版等）进行印刷。印刷品报价包含图书采集、设计、排版、印制、装订、送货等服务。

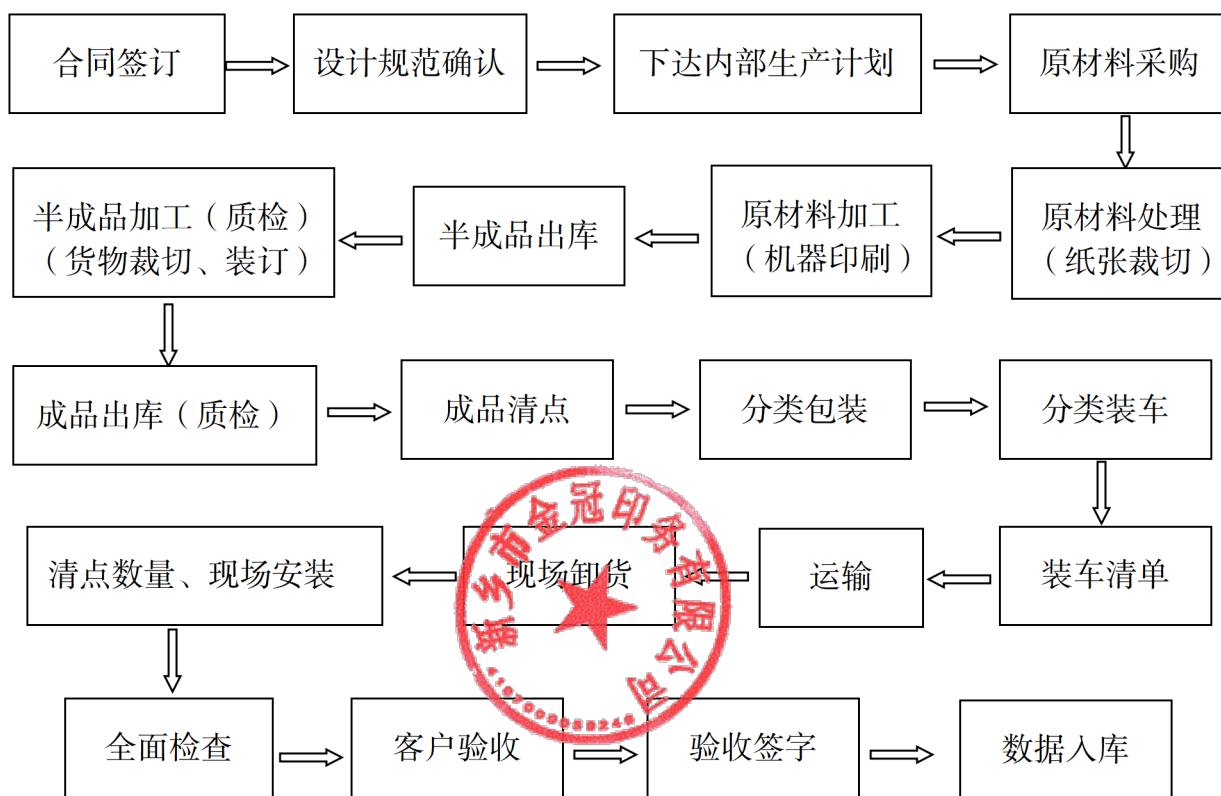
(15) 采购项目交付的时间和地点：合同签订之日起按照需方要求的交付时间进行制作及交付，交付地点为新乡学院。

(16) 采购项目的验收标准：所供货物符合有关国家强制性规定、国家（行业）标准或相关法律法规要求，同时符合谈判文件规定的质量要求。

(17) 采购项目的付款方式：按照实际工作进度对乙方所提供的印刷服务进行验收，经甲方验收合格，未发现质量问题，每四个月向乙方支付实际完成工作量进度的服务费用一次，付款前供方应提供需方验收签字确认的交货标的名称、数量及价格明细表。合同期届满未执行印制或者未验收合格的项目不再结算。若乙方不开具发票，甲方可拒付服务费用。

(18) 标的的其他技术、服务等要求：需方因印刷计划调整致使本合同中的项目无法完成可以免除法律责任。

#### 实施方案：



#### 组织协调：

(1) 公司配备专职业务员和设计员在接到客户印刷通知后 2 小时内上门取稿或信息交流。由技术人员与客户进行沟通后，根据客户所提出的希望达到的效果，结合印刷工艺的实际情况来仔细分析，并推荐给客户一个最满意的印刷效果方案。在技术人员与客户沟通确定设计方案后，公司优先安排人员进行排版设计工作。当客户原稿需要进行录

入时，我公司免费负责录入、排版和校对工作，并保证校对差错率不高于万分之二。设计人员在文件设计完成后，通过网络和客户进行沟通确认。最终确认后打印成品小样交由专职业务员手中。

(2) 在接到客户印刷通知，保证在最快时间内到达客户指定地方。

(3) 生产经理在接到印刷通知单后对该单位业务优先安排。

工艺流程：制版→裁纸→印刷→后工装订→成品→包装

每个环节在作业开始前按照生产单进行核对，核对无误后方可开始作业。作业开始后进行抽检，确保产品的质量和数量。

(4) 对于加急的印刷品，我公司业务人员保证尽快到达客户处进行沟通。业务人员第一时间与生产经理进行沟通，由生产经理进行加急处理。对于加急印刷品加急排版设计、加急出版印刷，加急装订。我公司是三班轮转工作，为客户提供 24 小时印刷服务，对于加急印刷品保证在规定时间内完成。

(5) 应急措施：

1.日常采购严格依据安全库存量规定。

2.主要原辅材料有 2 家以上的供应商。

3.建立起主要原辅材料后备供应商，并纳入公司合格供方名录。

4.采购过程的应急措施：结合对公司合格供应商和后备供应商相关情况，当出现原辅材料短缺或达不到公司要求的情况时，及时调用公司后备合格供应商；受市场变化的影响，主要原辅材料的采购供应跟不上计划或是达不到生产订单的需求而导致原辅材料短缺时，及时将物料的采购情况反馈给公司领导和相关部门，或是扩大市场采购范围，或是根据原料的供应情况调整生产。

5.制造部结合主要原辅材料的供应进度，合理调整生产。

6.对于设备故障、线路故障、电业局停电、省市地区故障性停电供应等突发性不可控因素发生时立即成立生产安排专人组。由三人负责运行、调度。公司备有 2 台先进的发电机组，随时投入生产。满足客户要求，公司印刷及装订设备同时有 2 台以上。任何一台设备出现故障，另外 1 台都能保证印品的及时送达。

**质量控制措施：**

(1) 信息校验：使用黑马校对，保证印刷品与客户提供的信息完全一致。

(2) 制版：

①接到工单，首先审单，清楚工单要求，方可作业。

②检查样品、样稿是否齐全，文件是否打得开，检查图片是否正常，字体是否缺失。

③检查文件的版本、色位、尺寸、格式是否符合文件输出要求；

④检查图片的颜色模式、格式、分辨率等是否符合输出要求，去掉图片多余通道，特别注意灰度图在排版文件中叠印的问题，如果下面有色块，则需要将灰度图转为只有黑版的 CMYK 格式；

⑤检查文字是否走位；CorelDraw 文件中存在透明图时，需将该图象转换一次。(600dpi, 32 位 CMYK, 超精度取样)；

⑥检查灰色色块是否踩在图上面或者是其它色块上面，是否有不正当的叠印，若需将灰色色块透穿就要将灰色色块上加上 1%网点的黄，并取消叠印；

⑦检查文件中是否存在专色，以及专色叠印问题。

⑧在输出文件的晒版中线右边标注色标、工单号、印件名称、业务员、开纸规格、印色、开版人员及日期；一切检查完毕后方可出版。

质量要求：纸张尺寸正确；拼版正确；套印准确；渐变网没有起阶梯；字体、色块没有走位现象；页面排位、角线及标记符合装订及后工序要求。

### (3) 裁纸：

①按工单要求向仓库领纸，检查纸与工单要求是否一致。

②上机切纸试切，看尺寸、角度是否正确。

③确认无误，正式批量生产。

质量要求：尺寸无误；无纸毛；不脱刀、平整。

### (4) 印刷：

①把 PS 版装上压印滚筒，调整好输纸尺寸、压轮、前规侧规。

②根据纸张厚度调整压力，开始输纸、校版。

③对准“十”字线、图案，根据样张调整墨色，画好规矩线。

④首件确认，合格后方可大批量生产。

质量要求：色要均匀一致，水墨平衡。酒精度控制在 8-15 度之间。PH 值控制在 4.8-5.5 之间。电解度控制在 700~1170 $\mu$ 之间。温度控制在 8~12 度之间，每隔 2-3 分钟抽查一张对样。每隔 5-7 分钟抽 10-15 张前侧规是否准确无误。

### (5) 后工装订：

覆膜：①调好前挡规、侧挡规及点轮的配合关系，做好顺纸步骤，以减少胶水、薄膜及纸张的额外损耗。

②调节薄膜打孔、切断、装置的左右位置，以减少覆膜时的褶皱现象。

③由机长调整涂胶量及压力，直至产品质量满足要求。

④尽可能保持机器速度均匀，在覆膜过程中及时发现和抽出上工艺遗漏的产品。

⑤停机后马上对胶辊进行清洗，以免胶水凝结。

⑥胶泵 24 小时不用，则必须将其清洗干净。

⑦不工作时，应使涂胶辊和施压辊处于放松状态，防止变形。

⑧产品数量要准确清点，合理堆放。

⑨每日工作完毕，把整机擦拭干净，保证上面没有胶水和脏水，并对周围环境进行清扫和整理。

质量要求：过胶种类应与工单要求一致；完工产品正面不要有零花点，皱纸和皱膜现象，背面不要拖花。

折页：①调纸位、机位、梭位、宽度、长度。

②检查折样是否对正折位线，检查页码，拼图是否对正并要核对蓝纸。

③由组长或主管确认 OK 签名认可后，操作员才能开机生产（此确认样稿保留 2 天）。

④每 200 张自检一次。

⑤交接班时必须复核上一班的首检（同批次产品，复核在交接簿上体现）。

⑥做好产品的标示（按标示卡的要求填写）。

质量要求：按工单折样，顺序与样品一样。每一折位要跟足折位线，偏差不超过 2 条折位线，有拼图不超过 1 条折位线。收纸时每手纸的天头地脚要一致，不得颠倒。折成的产品必须保持整洁，不出现皱纸、划花、压痕等现象。

骑马钉：①到半成品合格区提取所需的半成品，按顺序排放。

②调校机器，包括配页、钉位、三面刀切位、风力、出成品后检查尺寸是否 OK，内页有否出血、偏斜、错漏，由主簿或组长确认 OK 后并签名再开机（样书一般保留一个月）。

③成品要堆放整齐，注明名称和数量，产品完成后多出的页要逐手摆放整齐。数量不够时要点清最少的那手纸数量。

质量要求：成品无切歪、出血、错漏页、缺钉，装箱数量无误。成品尺寸偏差不超过 0.5mm，特殊的偏差要请示生产部。钉位要分布均衡。刀口要光洁，不起较大的毛边，书刊要干净，顺序要核对蓝纸。

胶装：①胶水溶化后调好书夹、边胶、压线轮、包本夹及脊胶的位置。

②调好机后先做 5—10 本样书送车间主管确认，OK 后由车间主管在其中一本样书上签名后再生产（样书由机长保留一个月，以便备查）。

③根据书的厚薄决定车速及胶水温度。



④平整铣背，约铣 1.5~2.5mm。

⑤边胶上胶度厚 $\geq 0.5\text{mm}$ ，宽  $5\pm 1\text{mm}$ ，脊胶厚  $1\pm 0.2\text{mm}$ 。

⑥设定参考边胶温度  $130^{\circ}\pm 10^{\circ}$ ，脊胶温度  $170^{\circ}\pm 10^{\circ}$ ，直至溶胶完全流动。

质量要求：书面字要正，框要直。书脊要坚且平，天头地脚要统一位置摆放。

(6) 成品：根据工单尺寸进行裁切，要求刀口要光洁，不起毛边。

(7) 质检：每个工序进行过程中质检员对产品质量进行复检。成品包装后质检员根据订单要求进行最后成品质量检查。要求产品满足用户要求，内容无误，材质无误、纸张平滑、墨色均匀、页码正确、尺寸划一、装订整齐、包装结实、标签准备。

(8) 打包：成品后一律采用防水纸张打全包，包装具有良好的防湿、防锈、防潮、防雨、防腐及防碰撞的措施。凡由于包装不良造成的损失和由此产生的费用均由我公司承担。包装带牢固，包装的四色整齐、美观大方，包装的印刷品不散、不皱、不掉，易于堆放。由检验员检查合格后方能出厂。出厂后由我公司负责免费送货，送货采用密封车送货，保证在雨、雪天时能切实保护好印刷品并及时送达指定地方。按照验收所需流程由客户进行验收。

#### **运输措施：**

供货的配送方式：我公司针对贵项目将采用我公司自有汽车运输，保证供货的及时供应。如出现出货量较大较集中时，我公司将聘请汽车运输公司帮助运输，达到及时出货的目的。公司与各汽车运输公司均有运输协议，多年来建立了良好的合作关系。

运输保障措施：我公司自有鑫源牌新能源货运面包一辆保证在雨、雪天气时能切实的保护好印刷品并及时送达指定的地方。奇瑞牌新能源货运面包一辆，福特牌商务车一辆，江铃全顺牌货运车一辆，东风牌轻型货车一辆避免其他因素，保证及时送达。货运面包一辆备用。

我公司与多个运输公司常年合作，有较强的运输能力配有运输车辆，可以在应付因天气、限行等原因，可以保证按时运达。

本公司的合作运输公司现自有运输车 10 辆，可以保证按期交货。

本公司的合作厂家仓储能力 5000 吨，可满足招标人的紧急需求。24 小时有车辆值班，并有迅捷有效的调度机制，可以保证满足需方紧急送货要求。

**人员培训：**免费对需方人员进行技术培训，直到需方人员熟练操作或掌握为准。

培训地点：新乡学院；培训时间：按需方要求；培训方式：按需方要求；

#### **售后服务的内容、措施及承诺：**

(1) 若我公司中标，我公司将成立专业服务团队，并指定项目总联系人。

项目总联系人：茹佩

联系电话：17638321871

(2) 使用过程中，如发现有质量问题，无条件重新更换。

(3) 我公司提供的货物自验收单上签字之日起计算质保一年，在承诺的质保期内对项目进行的所有维修、维护及其他售后服务，不收取任何额外费用。

(4) 过质保期以后，我公司可派技术人员终身上门维修，更换。由此产生的费用我公司可给予贵方最优惠的价格。

(5) 我公司提供免费安装调试、定期巡检服务。

(6) 售后服务机构名称：新乡市金冠印务有限公司

项目服务团队：专业团队（包含设计、业务员、送货员等）

项目总联系人：茹佩

地 址：新乡市卫滨区平原乡元庄村南

8 小时电话：0373-3697831

24小时电话：17638321871

(7) 解决质量或操作问题的响应时间、解决问题时间：我公司提供 7\*24 小时热线咨询和技术支持，随时响应采购人要求。在远程不能处理问题的情况下，承诺 2 小时到达现场实地解决问题。由此产生的费用由我方承担。

#### **优惠条款：**

(1) 我单位实行三包服务，三包的基本内容：对所经营的商品在质保期内若发生质量问题，我公司提供包换、包调、包退。

(2) 若属产品本身的质量问题，我方负责免费更换。若因包装或运输问题导致物品供货不及时、影响数量和质量，我们承诺无条件给予赔偿。

(3) 在未按照合同规定的地点交货、验收之前，如发生不可抗力因素导致货物毁坏或灭失，由我们承担责任。

(4) 我公司保证承接的印刷业务纸张质量符合采购人的需求，并在印刷、装订、仓储等有关环节严格按采购人的要求。

(5) 我公司保证所供货物首先符合有关国家强制性规定、国家（行业）标准或相关法律法规要求，同时符合招标文件规定的质量要求。我公司保证提供全新未拆封产品（包括零部件、附件、备品备件），如确需拆封的，应在供货前征得需方同意，否则视为不能交货。我公司保证全部按照合同规定的时间和方式向需方提供货物和服务，并负责可能的弥补缺陷。需方对货物规格、型号、质量有异议的应在收到货物后 15 日内以书面形

式向供方提出，需安装调试成套设备的提出异议的期限为 180 日。

（6）因印刷质量给需方造成损失的，我公司承担相应的赔偿责任。累计出现 3 次印刷质量问题的，需方有权解除合同且不承担任何责任，并有权要求我公司向需方支付合同总额 20%的违约金。

（7）我公司所交的印刷品品种、型号、规格、质量不符合合同规定，需方有权拒收印刷品，我公司负责更换并承担因更换而支付的实际费用，因更换而造成逾期交货，则按逾期交货处理。

（8）我公司在交付货物时向需方提供货物的使用说明、合格证书及其它相关资料，否则接受需方按不能交货对待。

（9）对我公司因管理不善，导致印刷品丢失、泄密等事故，需方将按法律程序追究我公司的法律责任。

（10）我公司保证接受需方印刷委托后，不得转厂印刷。否则需方可单方解除合同且不承担责任，同时我公司还应向需方支付合同总额 20%违约金。

（11）知识产权：我公司保障需方在使用该项目或其任何一部分时不受到第三方关于侵犯版权、著作权、专利权、商标权或工业设计权等知识产权方面的指控。如果任何第三方提出侵权指控，我公司与第三方交涉并承担可能发生的一切费用。如需方因此而遭致损失的，我公司赔偿该损失。

谈判供应商名称（企业电子签章）：新乡市金冠印务有限公司

法定代表人或授权委托人（个人电子签章）：

日期：2025 年 01 月 08 日

