

四、价格折扣文件

1、小微企业声明函（服务类项目）（采购包号：5）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加常州市政府采购中心组织的项目编号为 JSZC-320400-JZCG-K2025-0221，（2025-2026 年度常州市党政机关、事业单位和团体组织（不含金坛区、武进区）印刷服务框架协议采购）（采购包号：5）封闭式框架协议采购活动，服务全部由符合政策的小微企业承接。相关企业（含联合体中的小微企业、签订采购包意向协议的小微企业）的具体情况如下：

1.（2025-2026 年度常州市党政机关、事业单位和团体组织（不含金坛区、武进区）印刷服务框架协议采购），属于（工业）行业；承接企业为（常州蒋氏印刷有限公司），从业人员 25 人，营业收入为 512 万元，资产总额为 856 万元¹，属于（☒ 小型企业 ☐ 微型企业）；

2.（标的名称），属于（供应商填写征集文件中明确的所属行业）行业；承接企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元¹，属于（☐ 小型企业 ☐ 微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任

企业名称（加盖 CA 电子公章）：常州蒋氏印刷有限公司

日 期：2025 年 7 月 29 日

备注 1：本项目所属行业在此约定为：工业。

备注 2：从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

备注 3：专门面向中小微型企业采购的项目，供应商如不提供此声明函，则不能通过资

格审查；非专门面向中小微型企业采购的项目，供应商如不提供此声明函，价格将不做相应扣除。

备注 4：供应商应对照《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300 号）《国家统计局关于印发〈统计上大中小微型企业划分办法（2017）〉的通知》（国统字〔2017〕213 号）的规定，供应商自行勾选承接企业的企业规模类型。

备注 5：请响应供应商认真据实填写，如有虚假的，按照政府采购相关规定处理。

2、残疾人福利性单位声明函（服务类项目）（采购包号：5）

本单位郑重声明，我单位非残疾人福利性单位。

企业名称（加盖 CA 电子公章）：常州蒋氏印刷有限公司

日 期：2025 年 7 月 29 日

五、项目实施方案

（一）详细实施方案

总则

第一条 为了规范印刷业经营者的印刷经营行为，健全承接印刷品管理制度，促进印刷业健康发展，根据《印刷业管理条例》，制定本规定。

第二条 印刷业经营者从事印刷经营活动，应当建立、健全承印验证制度、承印登记制度、印刷品保管制度、印刷品交付制度、印刷活动残次品销毁等管理制度。

第三条 印刷业经营者执行承印验证、承印登记、印刷品保管、印刷品交付、印刷活动残次品销毁等各项管理制度，应当指定专人负责，严格把关，建档立卷，以备查验。

第四条 印刷业经营者法定代表人或者主要负责人负责本企业、本单位各项管理制度的组织实施。

第五条 县级以上地方人民政府负责出版管理的行政部门（以下简称出版行政部门）、公安部门指导本行政区域内印刷业经营者建立各项管理制度，并负责监督检查印刷业经营者各项管理制度的实施情况。

第六条 印刷业经营者在印刷经营活动中发现违法犯罪行为，应当及时向所在地公安部门、出版行政部门报告。

承印验证制度

第七条 印刷业经营者接受委托印刷各种印刷品时，应当依照《印刷业管理条例》等法规、规章的规定，验证委印单位及委印人的证明文件，并收存相应的复印件备查。

前款所指的证明文件包括印刷委托书或者委托印刷证明、准印证、《出版许可证》、《商标注册证》、注册商标图样、注册商标使用许可合同、广告经营资格证明、营业执照以及委印人的资格证明等。

第八条 印刷企业接受委托印刷图书、期刊的，必须验证并收存由国务院出版行政部门统一格式，由省、自治区、直辖市人民政府出版行政部门统一印制并加盖出版单位公章的《图书、期刊印刷委托书》原件。

《图书、期刊印刷委托书》必须加盖出版单位所在地省、自治区、直辖市人民政府出版

行政部门和印刷企业所在地省、自治区、直辖市人民政府出版行政部门的备案专用章。

第九条 印刷企业接受委托印刷报纸的，必须验证由国务院出版行政部门统一制作，由省、自治区、直辖市人民政府出版行政部门核发的《报纸出版许可证》，并收存《报纸出版许可证》复印件。

印刷企业接受委托印刷报纸、期刊的增版、增刊的，还必须验证并收存国务院出版行政部门批准出版增版、增刊的文件。

第十条 出版单位委托印刷出版物的排版、制版、印刷（包括重印、加印）、装订各工序不在同一印刷企业的，必须分别向各接受委托印刷企业开具《图书、期刊印刷委托书》。

第十一条 印刷企业接受委托印刷内部资料性出版物的，必须验证并收存由省、自治区、直辖市人民政府出版行政部门统一印制，并由县级以上地方人民政府出版行政部门核发的《内部资料性出版物准印证》。

印刷企业接受委托印刷宗教内容的内部资料性出版物的，必须验证并收存由省、自治区、直辖市人民政府宗教事务管理部门的批准文件和出版行政部门核发的《内部资料性出版物准印证》。

第十二条 印刷企业接受委托印刷境外出版物的，必须验证并收存省、自治区、直辖市人民政府出版行政部门的批准文件和有关著作权的合法证明文件；印刷的境外出版物必须全部运输出境，不得在境内发行、散发。

第十三条 印刷企业接受委托印刷注册商标标识的，必须验证《商标注册证》或者由商标注册人所在地县级工商行政管理部门签章的《商标注册证》复印件，并核查委托人提供的注册商标图样；接受注册商标被许可使用人委托，印刷注册商标标识的，还必须验证注册商标使用许可合同。

印刷企业接受委托印刷广告宣传品、作为产品包装装潢的印刷品的，必须验证委托印刷单位的营业执照及个人的居民身份证；接受广告经营者的委托印刷广告宣传品的，还必须验证广告经营资格证明。

第十四条 印刷企业接受委托印刷境外包装装潢印刷品和其他印刷品的，必须验证并收存委托方的委托印刷证明，并事先向所在地省、自治区、直辖市人民政府出版行政部门备案，经所在地省、自治区、直辖市人民政府出版行政部门加盖备案专用章后，方可承印；印刷的包装装潢印刷品和其他印刷品必须全部运输出境，不得在境内销售。

第十五条 公安部门指定的印刷企业接受委托印刷布告、通告、重大活动工作证、通行证、在社会上流通使用的票证的，必须验证并收存委印单位主管部门的证明和公安部门核发的准印证明。

印刷企业接受委托印刷机关、团体、部队、企业事业单位内部使用的有价票证或者无价票证，印刷有单位名称的介绍信、工作证、会员证、出入证、学位证书、学历证书或者其他学业证书、机动车驾驶证、房屋权属证书等专用证件的，必须验证委印单位的委托印刷证明及个人的居民身份证，并收存委托印刷证明和身份证复印件。

第十六条 印刷业经营者应当妥善留存验证的各种证明文件 2 年，以备出版行政部门、公安部门查验。

前款所称证明文件包括印刷委托书或者委托印刷证明原件、准印证原件、《出版许可证》复印件、《商标注册证》复印件、注册商标图样原件、注册商标使用许可合同复印件、广告经营资格证明复印件、营业执照复印件、居民身份证复印件等。

承印登记制度

第十七条 印刷业经营者应当按承印印刷品的种类在《出版物印刷登记簿》、《包装装潢印刷品印刷登记簿》、《其他印刷品印刷登记簿》、《专项排版、制版、装订业务登记簿》、《复印、打印业务登记簿》（以下统称为《印刷登记簿》）上登记委托印刷单位及委印人的名称、住址，经手人的姓名、身份证号码和联系电话，委托印刷的印刷品的名称、数量、印件原稿（或电子文档）、底片及交货日期、收货人等。

《印刷登记簿》一式三联，由省、自治区、直辖市人民政府出版行政部门或者其授权的地（市）级出版行政部门组织统一印制。

第十八条 印刷业经营者应当在每月月底将《印刷登记簿》登记的内容报所在地县级以上出版行政部门备案。

印刷品保管制度

第十九条 印刷业经营者对承印印件的原稿（或电子文档）、校样、印板、底片、半成品、成品及印刷品的样本应当妥善保管，不得损毁。

印刷企业应当自完成出版物的印刷之日起 2 年内，保存一份接受委托印刷的出版物样本备查。

第二十条 印刷企业印刷布告、通告、重大活动工作证、通行证、在社会上流通使用的票证，印刷机关、团体、部队、企业事业单位内部使用的有价或者无价票证，印刷有单位名称的介绍信、工作证、会员证、出入证、学位证书、学历证书或者其他学业证书、机动车驾驶证、房屋权属证书等专用证件，不得擅自留存样本、样张；确因业务参考需要保留样本、样张的，应当征得委托印刷单位同意，在所保留印件上加盖“样本”、“样张”戳记，并妥善保管，不得丢失。

第二十一条 印刷业经营者在执行印刷品保管制度时，应当明确保管责任，健全保管制度，严格保管交接手续，做到数字准确，有据可查。

印刷品交付制度

第二十二条 印刷业经营者必须严格按照印刷委托书或者委托印刷证明规定的印数印刷，不得擅自加印。

印刷业经营者每完成一种印刷品的印刷业务后，应当认真清点印刷品数量，登记台账，并根据合同的规定将印刷成品、原稿（或电子文档）、底片、印板、校样等全部交付委托印刷单位或者个人，不得擅自留存。

第二十三条 印刷业经营者应当建立印刷品承印档案，每完成一种印刷品的印刷业务后，应当将印刷合同、承印验证的各种证明文件及相应的复印件、发排单、付印单、样书、样本、样张等相关的资料一并归档留存。

印刷活动残次品销毁制度

第二十四条 印刷业经营者对印刷活动中产生的残次品，应当按实际数量登记造册，对不能修复并履行交付的，应当予以销毁，并登记销毁印件名称、数量、时间、责任人等。其中，属于国家秘密载体或者特种印刷品的，应当根据国家有关规定及时销毁。

第二十五条 印刷业经营者使用电子方法排版印制或者打印国家秘密载体的，应当严格按照有关法律、法规或者规章的规定办理。

（二）投标人应就人员配备、技术保证、项目质量、服务期限等做出承诺

1. 人员配备承诺

人员配备承诺

致：常州市政府采购中心

我公司承诺：

在 2025-2026 年度常州市党政机关、事业单位和团体组织（不含金坛区、武进区）印刷服务框架协议采购项目配备的人员不会私自变换。

配备一名专职服务人员（蒋忠，电话：13151281998）与采购人单位对接，并保持联系方式畅通。

特此承诺。

企业名称（加盖 CA 电子公章）：常州蒋氏印刷有限公司

日 期：2025 年 7 月 29 日

2. 技术保证、项目质量、服务期限承诺

一、技术、质量承诺

1. 我厂应确保印刷质量符合国家标准、行业标准，并符合甲方编辑部要求，做到墨色鲜艳均匀，图片清晰。甲方有最终的决定权。

2. 我厂与甲方双方在合作过程中应经常沟通，及时解决印制工作中出现的问题。

3. 我厂应在对承印物大批装订前，将正规装前样送甲方印务部图书印制科审核，经图书印制科签字认可后方可开始大批装订。

二、加工周期承诺

框架协议期限：一年（合同签订之日起到 2026 年 6 月 30 日）。

三、技术、质量服务承诺

1 服务标准

1.1. 印刷质量标准

（1）印刷采购人的印刷品时，印刷供应商所用的纸张、油墨和版材等原辅材料以及生产设备、生产工艺技术必须符合国家及行业制订公布的相关标准，包括但不限于：环境标志产品技术要求 文化用纸（HJ 410-2017）、环境标志产品技术要求 塑料包装制品（HJ 209-2017）。尤其要符合环保要求，不污染环境，不影响人体健康。

（2）印刷供应商为采购人生产的印刷品的产品质量，至少必须符合国家及行业制订公布的各项相关标准。

如上述标准不能满足采购人的质量需求时，采购人和印刷供应商可以协商制定专用质量标准。印刷供应商必须严格执行。产品按专用

质量标准验收。

（3）由于印刷供应商使用的印刷技术工艺、设备、印刷原辅材料和其它原因造成的产品质量缺陷，印刷供应商应告知采购人。在采购人同意的基础上，采取补救措施。采购人不同意或不能补救的产品必须报废。所产生的一切费用由印刷供应商负担。

由于采购人的原因造成的产品质量缺陷，其责任和产生的费用由采购人负担。印刷供应商有义务协助采购人采取措施进行补救。

1.2. 服务要求

（1）选定的入围供应商应按印刷的行业和流程要求及时完成印刷业务，做到准时交货，不拖延工期。特别是会议材料等急件，要全天 24 小时提供服务。确保印刷的字迹清楚、墨迹饱满、颜色无偏差、规格尺寸标准。

（2）应保证采购人获得优先服务的权利，积极主动与采购人配合完成印刷工作。不得将接到的印刷任务进行转包，除皮质封面外，不得将接到的印刷任务进行分包。

（3）应设有专线服务电话，不论业务量大小，随时响应采购人的各项要求，在按时完工的基础上，送货上门，且质量优，服务好，各项收费不得高于合同规定标准。

（4）保证印刷质量，严格把好各工序技术审验关，杜绝印刷质量不合格的印刷品出厂。

（5）做好售后服务工作，跟踪用户使用情况，一旦出现问题立即解决。

（6）为采购人建立印刷业务台账记录，做好登记统计工作。

（7）要严格执行国家保密局等六部门颁发的《印刷、复印等行业复制国家秘密载体暂行管理办法》的各项规定，严防失密、泄密。

（8）应建立承印、登记、制作、检验、监印、保管、送货等各项管理制度，确定专人负责。承印的每笔印刷业务的胶版须保存 3 个月以上。

（9）要实行收件、送件免费上门服务，要按采购人要求送到指定地点。因运输问题导致印刷品损坏或未能及时送达，所造成损失由印刷供应商负责。

（10）印刷厂家要认真执行《出版管理条例》、《印刷业管理条例》，遵守职业道德和行为规范，严禁弄虚作假，私自提高结算价格。要严格执行财经纪律及政府采购的有关规定，坚决杜绝送礼、给回扣等不正当竞争行为。

（11）为没有仓储条件的采购单位免费提供仓储，按需随送。

（12）明确专门为采购人服务的专门人员情况及联系方式。

（13）自觉接受采购人的工作指导和监督检查。

1.3 印刷服务程序

1.3.1. 交印手续

（1）办理印刷业务时，采购人必须与供应商签订“框架协议印刷委托单”。双方确认印刷品名称、数量、交货日期、各种费用和结算方式、对纸张的要求、质量标准以及其它需要注明的事项等。印刷供应商根据“框架协议印刷委托单”为采购人提供印刷服务。

“框架协议印刷委托单”一式两份，需有采购人和供应商各持一份。

承印保密印刷品时，双方应签订保密合同或在“框架协议印刷委托单”中增加专项保密条款。

（2）采购人负责办理印刷品的准印手续。印刷供应商提供必要的协助。

（3）采购人为印刷业务提供的原稿、电子文件、资料、样品样本和其它物品，印刷企业应妥善保管、使用。印刷完成后，归还采购人。

上述各物品交接时，应办理验收、交接手续。双方经手人签字。

1.3.2. 校对和签样

（1）校对过程中，印刷供应商应不少于三次免费送样张供采购人校对。超过三次以后的费用由采购人与印刷企业自行协商。

送采购人校对的样张，录入排版差错率及因排版差错导致相关的制版费用，采购人与印刷供应商自行协商。

（2）由于采购人的原因，对原稿修改范围的多少及导致相关的制版费用，采购人与印刷供应商自行协商。

（3）采购人在校对无误的样张上签字确认后，印刷供应商方可开始进行印刷。否则采购人有权拒收该产品或拒绝支付印刷费用并追究印刷供应商的经济和法律责任。

1.3.3. 印刷费用

（1）印刷供应商按照不超过征集文件的优惠率计算印刷费用。

采购人有权对投标文件折扣率与印刷供应商进行协商议价。

（2）有特殊要求的印刷品，由采购人和印刷供应商根据投标文件折扣率并参考印刷行业同类印刷品的印刷费用进行协商确定。

（3）以上费用均包含税金及运输等相关一切费用。

1.4. 印刷成品的检验、交接

（1）印刷供应商应建立完善、有效的产品质量检验制度。设有专人对采购人委印的印刷品生产的全过程和产品进行检验、监控，保证产品符合质量标准并满足采购人的要求。

（2）采购人有权按国家和行业有关规定以及本招标文件中规定的标准，对交付印刷供应商承印的印刷品随时进行抽检。

抽检内容应包括委印印刷品的印制工艺、原材料质量和印刷品质量。

（3）完成印刷任务后，印刷供应商应对印刷成品进行全面的质量检验并提前通知采购人进行发货前的检验。双方确认检查合格的产品后允许出厂。

（4）成品交接时，采购人应仔细检查印刷成品的质量、核对印刷品数量。确认无误后，办理交货手续，双方经手人签字认可。

（5）本项目实行质量长期追溯制。

采购人接收印刷品以后，发现有可以确定是印刷企业造成的质量缺陷时，印刷供应商应该承担相应的责任。

2 服务人员配置要求

供应商针对本项目，需配备一名专职服务人员与采购人单位对

接，并保持联系方式畅通。

3 报价要求

供应商的响应报价为优惠率，该报价包括印刷工费、纸张费、装订费、包装费、运输费及税费等等完成本项目所需的全部费用，采购人将不再支付报价以外的任何费用。

4 其他要求

4.1 费用结算

4.1.1. 对于大宗印刷业务，采购人应在收到印刷品后，及时与印刷供应商结算；对于零星印刷业务，采购人可以按月或按季度与印刷企业结算。结算时印刷供应商应向采购人提供下列单据：

（1）填写完整、清楚的增值税发票；

（2）“框架协议印刷委托单”、成品交接手续和印刷供应商的计价结算单（收费明细表）。

4.1.2. 采购人应对印刷供应商提供的有关单据和印刷费用进行认真审核。

4.2. 争议解决

对印刷品的质量、数量、交货日期，印刷费用、纸张和索赔以及其他事情存在争议时，采购人或印刷供应商应立即向对方提出存在的问题。双方协商解决。

对于存在严重质量缺陷、交货日期推后、数量短缺，影响采购人使用的印刷产品，采购人有权拒收或拒绝支付印刷费用并提出索赔要求。

4.3 响应单位按照征集文件的要求提交响应文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

4.4、成交单位将根据征集文件、响应文件的相关约定，承担合同责任，履行合同义务。

4.5、供应商应保证在本项目使用的任何产品（包括部分使用）时，供应商不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由供应商承担所有相关责任。

5 有下列情形之一的，采购人有权单方解除合同：

- （一）因供应商原因，导致印刷服务严重质量问题的；
- （二）违反廉政要求的；
- （三）违反保密纪律或回避规定的；
- （四）拒绝接受相关部门指导和监督的；
- （五）故意拖延，或者拒不履行合同的；
- （六）履约过程中，供应商受到受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证。

三、入围服务要求

- 1、供应商响应的服务的技术、商务等条件不得低于采购需求。**
- 2、在框架协议期内，不对已入围服务进行升级替换，如国家出台新的服务标准，供应商需满足新标准的要求。
- 3、入围供应商在框架协议采购系统填报服务信息，执行框架协议，所填报服务信息应与响应文件服务信息一致。**

四、框架协议期间的价格确定

- 1、在框架协议期间，入围服务价格为合同授予阶段最高限价，不得上调。
- 2、框架协议采购应当订立固定价格合同，在履约期间不得变更单价。
- 3、在其他优惠条件方面，入围供应商不得对采购人实行差别待遇。零售客户等享受的优惠条件，采购人必须同等享受。
- 4、供应商应按照技术参数响应表要求填报有关信息，在技术响应偏离表及商务响应偏离表填报。

五、入围供应商商务要求

- 1、保证本次框架协议服务入围价是真实的，可考量的，接受采购人的监督、检查。
- 2、保证所提供的服务符合国家有关质量技术标准及相关法律、法规规定的要求。
- 3、保证本项目采购人优先享受各项服务。
- 4、针对本项目成立服务小组，指派专人负责日常管理及联络工作。
- 5、建立采购人投诉及处理台帐，记录投诉内容及协调处理方法，有效督促严格履约。
- 6、提供技术服务热线（7*24 小时），负责解答采购人遇到的问题。
- 7、服从采购人管理要求，通过江苏省框架协议采购系统执行本

次框架协议采购合同。

8、协助有关部门做好廉政工作，防止腐败现象的出现。

9、供应商提供的其他服务承诺。

10、入围供应商应按照框架协议管理相关规定，主动配合采购人和各级财政部门的管理，按照相关的要求实施框架协议采购，并应做好信息维护、履约管理等工作。

11、服务时间地点：授予合同之日起 10 日内或者根据合同约定时间和地点开展服务。

12、验收：采购人组织验收，符合征集文件和响应文件要求和承诺书承诺方可验收。

13、付款要求：由采购人预付 10%的金额，定期结算。

六、框架协议合同授予

1、确定第二阶段成交供应商应当由采购人依据入围服务价格、质量、经营活动中重大违法情况以及服务便利性、用户评价等因素，从第一阶段入围供应商中直接选定。

2、采购人原则上不得采购框架协议采购范围以外的服务。如框架协议范围内服务确实无法满足采购人的工作需要，应由当地财政部门及政府集中采购机构履行核实及确认手续后由采购人组织采购。

对于框架协议入围服务，采购人证明能够以更低价格向非入围供应商采购相同服务，且入围供应商不同意将价格降至非入围供应商以下的，可以将合同授予非入围供应商。采购人将合同授予非入围供应商的，应当在确定成交供应商后 1 个工作日内，将成交结果抄送省政

府采购中心并发布单笔成交结果公告。

七、履约管理要求

1、管理形式

采购中心通过满意度调查、随机抽查、投诉举报处理等方式，对框架协议入围供应商开展履约及售后服务监督，检查和处理结果将在框架协议系统公布。

2、管理标准

在监管检查中，如发现以下情形，视为不合格行为。采购中心在核实情况后将对相关责任供应商予以处理：

2.1 入围服务不符合国家有关规定、响应承诺和框架协议规定。

2.2 无正当理由不按照承诺服务或提供售后服务。

2.3 具体项目成交价高于其入围价格或服务承诺。

2.4 使用不正当竞争手段，影响采购单位正常采购活动。

2.5 满意度调查中采购人反馈不满意，经核实确系供应商责任。

2.6 无正当理由放弃入围资格或退出框架协议。

2.7 其他违法违规行为。

3、管理措施

对履约监管中发现的不合格行为，按以下措施处理：

3.1 整改

入围供应商在框架协议系统中存在不合格行为，采购中心出具《责令整改通知书》，限定时间完成整改。被开具《责令整改通知书》的供应商，视作差评，记录在案。

3.2 暂停交易资格

对拒不接受采购中心约谈，或者规定时间未按《责令整改通知书》完成整改的供应商，暂停其框架协议交易资格三个月，并在框架协议系统公示。

3.3 终止交易资格

供应商在被发现存在恶意违规，造成严重后果，或在框架协议有效期内两次被开具《责令整改通知单》，解除当期框架协议，同时报请财政部门，列入供应商诚信档案。

企业名称（加盖 CA 电子公章）：常州蒋氏印刷有限公司

日 期：2025 年 7 月 29 日

3. 售后服务方案

（1）服务宗旨

我们的服务宗旨是“让客户满意”。

我们将不断地向客户提供帮助和有关技术服务咨询。我们力求使客户满意。在项目实施过程中，我公司将派技术人员进行全程技术支持，解决施工中与其它工种技术配合问题，对产品使用提供技术指导。

售后服务阶段划分保质期内的售后服务和保质期外的售后服务阶段。

保质期内的售后服务：根据合同规定的保质期内的售后服务阶段。保质期外的售后服务：保质期外的售后服务阶段。该阶段包括两种情况：客户和我公司重新签订售后服务合同和保质期外无服务合同签订两种情况。

（2）保修服务

对于本项目的管理工作：我们将在项目派送前派驻维护班组入驻并成立维护点，就近建立维护中心对项目进行支持；产品使用阶段，每月巡查一次。

（2）保证措施

1、严格遵守国家法律、法规，严格执行管理制度规定，全面履行投标承诺，自觉接受采购方和政府采购监督管理部门的监督和检查，圆满完成印刷工作。

2、严格按行业及客户要求的质量标准安排生产，其印刷工艺及生产制作出的印刷品质量符合国家印刷行业制订公布的标准，如因我

公司原因而发生的质量事故将在第一时间进行返工或重印，并按合同规定承担因此而造成的损失。

3、我公司承诺印刷品所用纸张、油墨等原材料及辅料等符合国家印刷装订行业公布的标准。

4、在成本核算上将视为大宗客户，按大客户、大批量的计价标准执行最优惠的价格体系。在办理印刷业务时不收取任何具有押金性质的费用和加急费。

5、公司承诺接到客户指令起到达客户地点，成立了专业的服务团队，能为贵单位提供专业周到的一条龙服务。

6、公司已开通大容量邮箱，可提供网上资料的传递，方便客户提高效率。

7、我公司承诺在业务繁忙时优先安排印刷项目，并制定应急预案。

8、大批量印刷品建立独立的专用保管区，提供免费仓储管理所有库存产品分区、分层。分类摆放，进行编码与分类，运用专业的库存管理软件进行出入库登记，可按月提供库存报表。

9、对印刷品实行免费的不限次数分批送货。

10、提供标准包装。对所有大宗产品使用专用包装箱、入坑装箱，箱内配防潮塑料袋，井字封箱，箱外贴有打印标签确保运输及存储安全。

11、公司设有规范的保密安全组织机构保密安全委员会。由总经理领导并担任保密安全委员会主任，副总经理负责并担任保密安全

委员会副主任，逐级建立保密安全的岗位责任制。

12、建立完善的保密制度，对所有印刷品的内容均给予保密。对印刷的所有工序做到专人监督和管理，做到印刷内容不外传，印刷文件不带出厂。印刷完毕根据各单位的意见销毁所有可能泄密的材料，否则愿承担有关经济 and 法律责任。

13、建立定点印刷档案，妥善保管印刷合同、采购验收单及相关资料。

14、公司粉碎车间引进了专业的碎纸设备，所有残次品的销毁有专人清点逐项核对、登记填写销毁登记表，并经车间负责人签字审核进行集中销毁，销毁记录按季 度存档保存。

15、印刷过程欢迎客户实地检查，并提供专车接送。

如我公司能成功中标，我公司保证印制时间自印刷品最终验收合格并交付使用之日起计算，一旦印刷品在最终使用者手中发生由于印制产生任何质量问题时，我公司保证在接到通知 2 小时内做出反应，对货物进行更换或退货，费用由我公司全部承担，保证 48 小时将合格品送到客户手中，做到让客户满意。

我公司一贯坚持“以质量求生存，以信誉赢市场，视用户为上帝”的宗旨，为充分显示我公司的诚意，特郑重承诺如下：

①如提供产品在质保期内出现技术问题，将在 1 小时内电话回复，进行更换或退货，费用由我公司承担，对产品质量问题承诺 4 小时派专人前往解决。

②我公司严格保证印刷品质量，如出现质量问题，我公司保证无

条件在 2 日内提供补货，实行免费包退包换。对方需更换的产品在 12 小时以内提供同等质量、性能的备件，确保其工作的正常运行。

③对用户提出的问题保证在 2 小时之内给予回复，并及时解决。

④随货品发出《产品质量征求意见书》，对用户提出的问题，认真研究解决。

⑤我公司严格按照规范要求包装、运输。为能够及时准确地反馈客户信息，我公司成立了专项客户服务部，负责与客户直接联络。并实行由业务经理总体负责下的专人负责制。按区域划分，专人负责。如贵方在工作中发现问题可随时与我方区域内的客服相关人员取得联系，我方保证在接到通知后 24 小时内做出反应，与贵方协商解决方案。

（三）对原始资料的调查与收集

我公司通过上门拜访，电话咨询，邮件往来等方式与客户沟通，采用多种沟通方式有助于我们能更好的把握客户需求，为以后的印制工作提供准备。

前期沟通服务方案

1、签订意向：在与客户沟通前期制作的要求和方案的同时，我们公司保证到达采购人所在现场提供各类所需样品及咨询服务。

2、设计方案：与客户充分沟通后，进行相关信息资料的收集，项目小组根据收集的资料进行设计策略的提炼与制定、提出解决方案；设计过程中我厂将把客户的要求、理念和风格注入到设计方案中。

3、修改及定稿：在规定的时间内提出绿色设计及工艺方案,根据客户的反馈意见进行修改，确定最终方案，并得到客户的确认。

4、定稿后组织方案：

- 1) 总经理亲自负责沟通，并组织成立工作小组。
- 2) 调配足够的相关设备和工作人员，组织好班次。
- 3) 7*24 小时服务，有人值班并电话联系畅通能及时解答采购人提出的问题。
- 4) 设立专工位印制的绿色通道。
- 5) 为确保产品的时效性，安排专人专车送货上门。
- 6) 做到所有客户的订单有专人负责该项目并与采购人及时沟通，保证品质、保证数量、保证效率的提前完成任务，配送任务。
- 7) 专人统筹、专人负责、专人监督、专人验收、专人售后服

务。

5、服务承诺：

- 1) 免费提供印制等相关知识的咨询服务。
- 2) 对于采购人的紧急采购需求，按照采购人的要求提供紧急服务，并且不加收加急费。
- 3) 7*24 小时服务。
- 4) 针对采购人的需求积极主动上门服务。
- 5) 印制过程采购人可实地考察。

（四）合理化建议

随着绿色印刷的推行以及印刷出版市场日益激烈的竞争，使得印刷企业的生存压力越来越大。印刷企业要生存发展，就得利用科技创新推动企业的绿色印刷，这就要求印刷企业不得不从战略的深度和高度去认识绿色印刷，学会用全面的视野去参透印刷与环保发展循环经济的重要性和紧迫性，进一步增强自身企业的生存空间。而在当今竞争激烈的市场中，印刷企业要从优胜劣汰的大环境生存发展，就要求印刷企业从最基本的生产车间着手改革，更进一步地做好生产车间的管理工作，利用生产车间的加强管理带动成为绿色印刷企业，促进企业的发展。

1 印刷企业做好生产车间管理的必要性在当今追求绿色印刷、环保印刷的社会下，并且目前印刷企业处于供过于求的局面，使得印刷企业将面临着重大的洗牌。面对竞争激烈、优胜劣汰的市场经济，印刷企业只能寻求属于自己发展的道路。生产车间管理是印刷企业最基本的管理，也是最重要的管理。一个企业除了销售外，采购与生产同样可以为企业创造利润。无论印刷企业走什么路线，销售什么产品，他都离不开最基本的生产车间管理。如果印刷企业生产车间管理做不好，一不留意神就会在生产的过程中增加损耗、浪费人力物力、拖延货期等，这些问题都是不利于企业在当今市场竞争恶劣的形势下生存发展的。

车间生产管理是起点，也是中心所在，必须保证产量、保证质量、保证货期、保证安全以及文明生产。生产车间是印刷企业内部的一级

生产管理组织，在印刷企业管理中具有承上启下的作用，其包含组织落实、过程监控、信息反馈、完成任务和现场改善等等环节。对于一个生产型的印刷企业来说，生产车间管理是企业经营计划实施的主体，管理过程的顺利与否，直接关系到企业方针目标能否顺利实现。因此，生产车间管理在印刷企业运行中具有重要的作用，加强对生产车间的管理，提高生产车间员工的综合素质，是每个印刷企业当务之急。

2 当前印刷企业生产车间管理存在的问题

2.1 原料和成品未能规范区别堆放

一个印刷企业的生产车间管理是否有效，可以看它的生产车间的原料和成品是否规范堆放。但是当前大部分的印刷企业的生产车间都处于管理混乱的状态，生产储存并未分离放置。部分印刷企业为了贪图省事，为了一时的方便就把印刷使用的原材料纸张、辅料和已经完成印刷的半成品都堆放在生产车间的同一个地方，使得生产车间同时也是原材料、辅料仓库和半成品仓库，导致了印刷生产原料和印后半成品混为一体。原料、辅料和半成品未能规范区别堆放，导致车间中转物流通道不畅，形成生产车间管理絮乱，影响企业的生产运营，降低生产效率。

2.2 设备缺乏安全管理和维护保养

印刷企业在设备管理方面缺乏一定的安全管理，更没有配置专门的人员进行定期安全管理和保养检测设备。大部分印刷企业并没有设置专门的存放危险品的库房，在生产车间普遍存在摆放一定分量的危险化学品，并且是随意摆放在生产车间某个角落的，这就使得在生产

过程中存在一定的安全隐患，给生产车间的工作人员带来一定的不安全因素。例如：调和油墨用的稀释剂、清洗印刷设备所用的汽油、印刷时使用的油墨等等物品都是属于易燃危险化学品。同时，有的印刷为了节省成本，一味创造产量没有定时对印刷设备进行保养，使得印刷设备的机损率增大，从而影响设备的使用寿命。

2.3 缺乏专业的生产车间管理人员

印刷生产车间的管理人员是整个车间顺利运行的主导者，生产车间管理人员的专业化程度以及素质的高低是保证生产车间活动正常运行的重要因素。但是，部分印刷企业生产车间的管理人员具有亲属连带的关系或者是车间员工提拔的，特别民营和私营印刷企业，他们的管理普遍专业性不高，综合素质有待加强。有的管理人员甚至缺乏一定的领导影响力，过多地依靠命令和权力安排工作任务，在生产车间的工作人员中没有树立真正的威信和取得满意的领导效能。同时，缺乏领队能力的他们不能让其他员工相互团结，凝聚力比较差，这样往往在生产过程中降低了生产效率。

3 印刷企业做好生产车间管理的几点建议

3.1 合理布局和规范处理原料和成品的堆放

印刷企业要对厂区进行合理的布局，将原料、辅料、半成品和成品进行严格规范区分存放，做到管理有序，促进整个生产车间活动顺利进行。印刷过程需要使用的油墨、纸张等物料要严格按照按需领取的原则，办理出仓手续；车间的成品、下脚料等要及时进行清理，划出通道线，保持车间通道畅通。设置危险化学品专用仓库和油墨配置

场所，将油墨、稀释剂等危险化学品放置在专用仓库内，并指派专人负责，进出库要进行登记。油墨进行调和时必须在特定的场所，不准在车间内调和油墨，调和时必须遵循慢、匀、少的原则，防止调墨过程中遇到明火发生轰燃。

3.2 加强设备的安全管理工作

生产车间在进行生产工作的时候难免会存在着各种不安全因素，这就要求印刷企业要做好安全管理的防范措施。因此，印刷企业为了能更好地确保生产车间员工的人身安全，生产车间的安全生产管理工作是必须进行的。而生产车间的设备安全管理是生产安全管理工作的基础，要做好生产安全管理，首先要做好设备安全管理。做好设备安全管理的同时，还要做好设备的维护和保养。一要做到精细保养，坚持每天交接班时检查设备；其次要做到勤检修，坚持每周一停机保养，及时更换易损零件，加油检测，确保生产高效运行；再次要工作人员操作好，严格按照《作业指导书》操作，杜绝违规开机、停机等不规范操作。印刷设备安全管理能够在一定程度上保证印刷品的质量和产量，促进有效印刷。因此定期的设备维护对车间正常的生产有重要的意义。

3.3 提高生产车间管理人员的专业化和综合素质

在印刷企业生产中，生产管理处于非常重要的地位，特别生产车间作为生产管理的基础，一定要配备熟悉整个工作流程的现场管理经理。现场管理经理要有专业的印刷知识以及管理知识。现场管理经理作为生产管理人员，要有一定领导影响力和领队能力，要努力提升自

己的能力和素质，给员工树立良好的榜样，让员工积极地参与到工作中来，提高效率，顺利地实现企业的目标和效益。

结语

总而言之，做好生产车间管理是印刷企业不可忽视的基本工作，加强生产车间的管理对企业的发展具有非常重要的意义。印刷企业要想有更长远的发展，就得探索绿色印刷，就一定要将生产车间的管理做好。印刷企业加强生产车间的管理，是为了企业能确保生产有秩序顺利进行，保证各项生产工序正常运作，从而为企业员工营造一个良好的工作环境，促进企业的发展。