

附件9:

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：

1) 售后服务承诺

交货地点：采购人指定地点

印刷服务期限：签订合同之日起365个日历日内

免费送货上门，货物出现质量问题时给予退换。

产品质量符合国家标准，不以次充好。

2)

①本次采购根据采购人实际情况，印刷品需要排版、制版、校对、印刷、密封、运送，以上所需均由供应商负责。供应商接到采购人通知后须及时送达。造成延误，影响采购人使用的供应商需承担相应责任。

②排版、制版、校对、印刷、密封、运送等所需设备、工具、人员均由供应商负责；

③印制数量比较少的试卷时必须在接到通知后一个小时内送达学校（加急的接到通知后半小时内送达学校）；印制数量较大时接到通知后两个小时内送达并保证试卷质量。

④供应商的印刷应符合采购人技术要求中的设计标准，印刷须清晰，不得出现多字少字，前后颠倒，上下颠倒及字行歪斜，行间疏密不等的现象，并精致精装，不得颠倒或有缺页。

⑤打印、复印：纸张必须提供不少于 80 克的原浆静电复印纸；胶印：纸张必须提供不少于 70克的原浆双胶纸。（定制印刷品纸张根据采购方的需求提供）

⑥因供应商原因造成印刷物错误、考试延误等情况造成严重教学事故，由供应商承担相应责任。

⑦收货时由供应商出示签认验收单，注明交货时间、张数、规格、金额（单价、总额），供应商完成并经核校无误后，由经办员核对验收签字，并账时清单与发票一并提供，据实结算。

一、退换货服务

我们承诺，如客户收到的存在质量问题或与所订产品不符，可在收到货物后1个工作日内，我们将无条件接受退换，并承担由此产生的全部运费。



二、所供货物质量保证承诺

我们保证所送产品经过严格的质量检测，符合国家和行业相关标准。如产品在正常使用情况下出现质量问题，我们将负责免费更换。

我公司保证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。供方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。

1、纸张质量保障

我们承诺所使用的纸张将符合行业标准，并且经过严格筛选，确保纸张平整、光滑，具有良好的吸墨性和耐用性。我们不会使用低质、劣质纸张，以确保印刷品的整体质量。

2、印刷工艺精准

我们采用先进的印刷设备和工艺，确保印刷过程中每一个细节都能精准呈现。无论是文字、图像还是色彩，我们都将保持高度的还原度，确保印刷品的质量稳定可靠。

3、颜色还原真实

我们重视颜色的准确性和一致性，使用专业的色彩管理系统，确保印刷品的颜色与原图或设计要求保持一致。我们将尽可能还原真实色彩，为客户呈现最完美的印刷效果。

4、内容准确无误

我们严格按照客户提供的源文件进行印刷，确保内容准确无误。在印刷前，我们会进行多次校对和审核，以确保没有错别字、漏印或重复等问题。我们将确保印刷品的信息完整、准确。

5、装帧精美耐用

我们注重装帧的精美度和耐用性，采用高质量的装帧材料和工艺，确保印刷品的外观精美、质感上佳。无论是封面、内页还是装订方式，我们都将注重细节，为客户呈现最佳的印刷品效果。

6、环保材料使用

我们积极倡导环保理念，优先使用可再生资源 and 环保材料。我们将尽量减少对环境的污染，同时确保印刷品的安全性和健康性。

7、及时交货承诺

我们承诺按照约定的交货时间准时完成印刷品的制作和交付。我们将合理安排生



产进度，确保按时交货，满足客户的实际需求。

8、售后服务周到

我们提供全面的售后服务，包括退换货服务、质量保障承诺、客户咨询服务、使用指导与培训、投诉处理机制等。我们将及时响应客户的反馈和需求，为客户提供周到的解决方案和服务支持。

三、包装与运输

为了确保的安全与完好，我们将采用专业的包装材料进行包装，并提供安全、快捷的运输服务。确保货物准时、安全送达。

四、客户咨询服务

我们设有专业的客户服务团队，随时为客户解答关于的各种疑问。无论是产品选择、使用方法还是售后服务，我们都将竭诚为您提供帮助。

五、使用指导与培训

为了确保客户能够充分利用我们的，我们将提供详细的使用指导和培训服务。我们将通过在线视频、图文教程或面对面培训等方式，帮助客户快速掌握产品使用方法，提高使用效果。

六、投诉处理机制

如客户对我们的产品或服务有任何不满或投诉，我们设有专门的投诉处理渠道和机制。客户可通过我们的在线平台、客服热线或邮件等方式进行投诉，我们将认真倾听客户的意见和建议，并及时采取措施进行改进。

七、定期回访与关怀

为了更好地了解客户的需求和反馈，我们将定期进行回访与关怀。我们将通过电话、邮件或在线调查等方式，主动与客户取得联系，了解产品的使用情况、客户的满意度等信息，并据此不断改进我们的产品和服务。

八、合同履行地点及进度

合同生效后，供方应在 365 个日历日内按需方要求在新乡学院（需方指定的地点）完成本项目的交货。货物运送的费用由供方负责。需方应在货物到达指定地点后，进行交接。

九、验收要求

（一）验收主体：新乡学院项目申报部门

（二）验收时间：供方履约完毕及时向需方提出验收申请，需方收到验收申请后组织有关单位验收



(三) 验收方式：采用实地查看的方式进行验收

(四) 验收内容：按照签订合同、谈判文件、响应文件中确定的采购数量、规格等相关参数进行验收。

(五) 验收要求。

1. 需方出具履约验收方案

2. 验收范围：按照合同、谈判文件、响应文件中规定内容进行验收。

3. 各部门自己进行初验，出具初验结论。

4. 需方在收到审核通过的初验材料后组织校级验收，需方成立3人以上验收工作组，按照合同、谈判文件规定、中标供应商响应文件承诺，及国家有关规定认真组织验收工作。

5. 验收合格后，需方出具《政府采购验收报告》。

6. 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。

十、我公司满足项目概况所有内容

1. 采购标的需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。

投标人的印刷质量必须符合中国新闻出版行业标准。无论本谈判文件中是否明确，投标人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。谈判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。

2. 采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求。

印刷单位应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。

3. 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。

4. 采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求

我公司承诺：我公司满足服务标准、期限、效率等要求。满足一下条件条款，完全响应以下内容资料。

(1) 按照国家服务类采购的要求，体现公务印刷的质量、服务方案及承诺、设计风格、企业业绩、生产规模等进行综合评审。



(2) 印刷供应商应负责印刷品的采集、设计、排版、印刷、装订、送货上门等系列服务，需要提供服务方案及承诺，至少包括以下内容：

a 提供的服务方案及接到需方印刷通知， 2 小时内上门取稿或信息交流。
b 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。

- c 对加急印刷品的处理流程及时间保证。
- d 对停电、设备故障等突发事件的应对及处理措施。
- e 不以不正当手段承揽业务，不满足采购人不合理要求。
- f 产品质量符合国家标准，不以次充好。
- g 免费送货上门，货物出现质量问题时给予退换。

(3) 印刷服务期限：签订合同之日起365个日历日内

(4) 合同中每个项目可以分批印制。

(5) 投标人公务印刷纸张必须有正规进货发票。

(6) 任何情况下，本项目印刷业务均享受优先印刷权。

5. 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。

6. 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。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。

7. 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。

以上内容应如实、详细填写，如表格不足可自行添加。

谈判供应商名称(企业电子签章)：新乡南文苑印刷科技有限公司

法定代表人或授权委托人(个人电子签章)：李国辉

日期：2026年1月20日