

包装盒印刷服务方案质量控制及质量保证措施

目 录

第一节 质量整体控制保证承诺	1
服务响应时间.....	14
第二节 质量保证措施	15
运输时效控制措施	15
运输计划控制措施	22
货物供应计划及质量保证措施	27
此次采购**盒容易破损，应存放在室内指定地点。	27
第三节 质量方针、目标管理	28

第一节 质量整体控制保证承诺

（一）产品质量承诺：

1、我公司承诺所提供的货物是全新的、未使用的，并在各个方面符合国家、行业规范标准及合同规定的质量、规格和性能要求。交货时，提供产品合格证书及出厂检验报告。

2、我公司提供的产品在开始使用前的安装、调试过程中，将委派专人对现场有关人员进行协助、指导、并免费对使用方指定的人员进行相关培训。

3、我公司保证所供货物与合同规定的质量、规格和性能相一致，采购方在产品运行使用期间，应按操作规程和安装使用说明书规定的方法操作。

4、中标人所提供的质量保证期三个月，在质保期内发生质量问题的包装盒，中标人须在接到通知后次日天以内进行更换、重做或退换，确保所提供的货物合格率达到 100%，并对造成的损失承担赔偿责任。

5、我公司提供产品在开始使用过程中，由于产品质量问题不能满足要求，公司承诺：包换。

6、质保期内，质保期为自货物验收合格并经招标人签字确认后 3 个月，若货物出现质量问题等，中标人应在接到通知后 24 小时内到招标人现场解决问题，否则相应货物的质保期延长 3 个月。

7、我公司质量及交货期违背合同规定给采购方造成损失的，按合同条款和有关法律规定承担相应的经济责任。

（二）产品质量保证措施：

1、提供合格的产品

我方按照采购人提供的供应计划（包括调整计划）及要求的品种和数量向采购人提供满足本项目技术规定要求的质量合格、全新的货物。

对于采购急需的货物我方承诺采取其他有力措施以保证供货的及时性，因此所发生的所有费用由我方自己承担。

2、不合格产品的处理

采购人在交货地点有权随时抽检我方交货产品的质量，如发现质量不符合本项目规定，采购人有权拒收货物、拒付合同价款，并追究卖方由此造成的经济损失。

我方供应货物的质量指标不符合本项目合同规定的质量标准，我方自行处理并承担由此所发生的全部费用。给采购人造成损失的，我方给予赔偿。

在质保期内，合同货物出现质量问题，经维修后仍然出现同样质量问题，我方予以无偿更换。质量保修期内，我方未能按采购人要求修复出现的缺陷，采购人有权另行委托其他单位修复，由此发生的费用，由我方自己承担。

3、检验（测）、试验

我公司按照本项目质量要求，从货物进库到货物的出库，对产品质量进

行全过程的控制，每个环节均严格把关，为了保障交货质量。我方供应的所有合同货物都是从企业信誉、质量、售后服务择优选择合格的产品供应商。进入的物资入库前检验员首先要验证该批供货单位是否为合格供应商，并验证其有关质量证明文件，再对进货实施必要的检验和测量。如该货物不属于合格供应商的产品，则予以拒检。检验人员首先对产品包装、外观、色泽进行检验并根据实测情况和相关检验的要求，作出合格与否的决定，经检测合格后通知库房保管部门。根据结果办理入库手续，库房保管对所填物资的数量进行验收，并分类堆放。我方承诺供应的所有合同货物是全新，未经使用过的。各个方面满足招标文件规定的质量、规格和性能要求。买方有权对合同货物进行抽检，我方积极配合并提供抽检所需的资料和必要条件

4、运输

我方交付的所有合同货物均符合相关包装储运指示标志的规定，按照国家有关部门最新的规定进行包装，满足长途运输、能承受水平受力、垂直受力、多次搬运、装卸、防潮、防震、防碎等包装要求。我方按照合同货物的特点，按需要分别加上防冲撞、防霉、防锈、防腐蚀、防冻、防盗的保护措施，以便合同货物在没有任何损坏和腐蚀的情况下安全地运抵合同货物安装现场。合同货物包装前，我方负责按部套进行检查清理，不留异物，并保证零部件齐全。接到供货通知后，将及时安排公司车辆进行货物装运，在装运货物时做到轻拿轻放，严禁碰撞或划伤货物，严格清点数量，尽量避免发生差错给用户带来损失，如用敞篷车装载完毕必须绑扎牢固并加盖防雨篷布遮盖，货物在运输时均办理货物保险，并督促驾驶人员必须按照运输合同规定按时将产品安全、迅速、准确无误和保质保量地运交到用户指定的卸货地点。我方认真执行产品贮存、运输规程，避免长时间暴晒，运输中注意支点位置、捆绑方法，避免货物表面划伤或被污染。根据合同产品的特点和在运输中的不同要求，我方在包装箱上醒目地标明“小心轻放”、“勿倒置”、“保持干燥”等字样以相应的标记图案。我方应在合同货物包装物外表明确标注货物的仓储保管要求，包装物外表的标注应清晰、牢固、防水、耐磨。如果我方未提出明确要求或采购人按我方要求进行仓储保管，合同货物在保管期间发生损坏的，我方承担由于修理或更换损坏的合同货物而发生的一切费用。若因我方车辆限制或调配原因无法运输而由买方车辆承运部分，则我方按市场价格向买方支付运输费用。

5、交货

若我公司有幸中标，签订供货合同后，我公司将根据合同供货批次数量进行贮备，合理调配库存，优先供应本项目所需货物。并根据买方的要求和交货计划，准时、安全的将货物运至采购人指定地点。不论我方采用何种运输方式，我方均保证采购计划供应量，并保证有必要的调峰运输能力，确保采购人的需要。我方在交货时提供合同货物出厂有关质量证明文件（如合格证，检验报告等），确保交货质量。如果合同货物是易燃和危险的，我方负责办理发运合同货物所需要的运输手续及合同货物交付前的运输，合同货物运抵并卸至合同约定交货地点前的毁损、灭失风险由我方承担。我方应负责及时对因风险灭失或损失的合同货物补充供货，修理或更换，并承担由于补充或修理及更换损坏的合同货物而发生的一切费用。

1、质量目标

（1）项目质量目标：本项目所供产品质量全面达到要求的验收合格等级，争创我公司和采购人单位的双优**盒。

（2）产品质量目标：

- ①产品一次验收合格率100%；
- ②所供产品优良率100%；
- ③产品送货及售后服务过程中客户满意度100%。

2、质量管理机构及主要职责

(1) 质量管理组织机构

(2) 各级管理人员及主要质量职责

①法定代表人的质量职责

贯彻和执行公司质量方针，组织全体员工实现产品质量目标。对产品质量负全面责任，负责协调解决项目实施中质量问题，领导并组织对业主的质量信息和服务工作满足业主的质量要求。

②项目总工的质量职责

在法定代表人的直接领导下，分管产品质量工作，协助实现质量目标，全面负责本项目产品质量管理工作，组织编制项目施工组织设计，施工技术方案和**盒重大技术质量措施。

③质量部的质量职责

A. 负责产品质量保证工作。

B. 负责生产及过程的产品质量控制，确保质量体系有效运行，及时有效的反馈施工动态。质量检查验收工作。

C. 组织实施纠正和预防措施。

D. 依据程序文件规定对不合格产品进行有效控制，防止施工过程中非预期安装和使用不合格品。

E. 负责检查，测量和实验，产品的标识和检验，试验状态的管理工作。

F. 做好生产过程中产品的检验和外购产品的检验，产品的标识和检验，实验状态下的管理工作。

④生产部的质量职责

A. 负责组织产品的生产并对产品的质量负责。

B. 认真贯彻本项作业指导书和保证产品质量的措施。

C. 新材料，新结构的推广工作。

D. 参加质量事故分析，制订改进措施意见。

E. 负责工人的教育培训产品质量案例管理工作。

⑤供应部质量职责

负责编制，审核项目所采购产品质量工作。

⑥质量职责

A. 负责项目计划，进度及合同管理工作。

B. 对合同执行情况进行监督，检查，指导，考核和建议。

C. 负责对送货人员的评审和管理工作的。树立“百年大计、质量第一”的思想。

D. 熟悉质量标准、操作规程、工艺文件和产品安装图纸。

E. 搞好自检、互检工作，认真做好原始记录，确保产品安装过程中的质量。

F. 认真学习全面质量管理知识。

⑦售后服务管理师职责

A. 执行各项质量管理制度和工作标准，响客户做好产品质量宣传工作。

B. 掌握采购人售后服务需求，经常深入使用方检查产品质量，发现不合格品及时报告，对已发现的不合格品参加评审工作。

C. 督促检查班组进行质量自检、主持项目部级巡检工作。

D. 参加质量事故的调查、分析和处理工作。

E. 参加材料、设备进入现场的检查验收工作。

F. 参加施工质量缺陷的检查，负责现场质量缺陷处理的检查、验收工作。

G. 全面负责项目售后的服务工作，做好记录反馈给公司并对客户负责，售后服务中的每一步均需参与。

3、质量管理的措施

(1) 我们将通过坚持贯彻项目施工质量控制的七项原则

坚持质量第一的原则

坚持以人为控制核心的原则

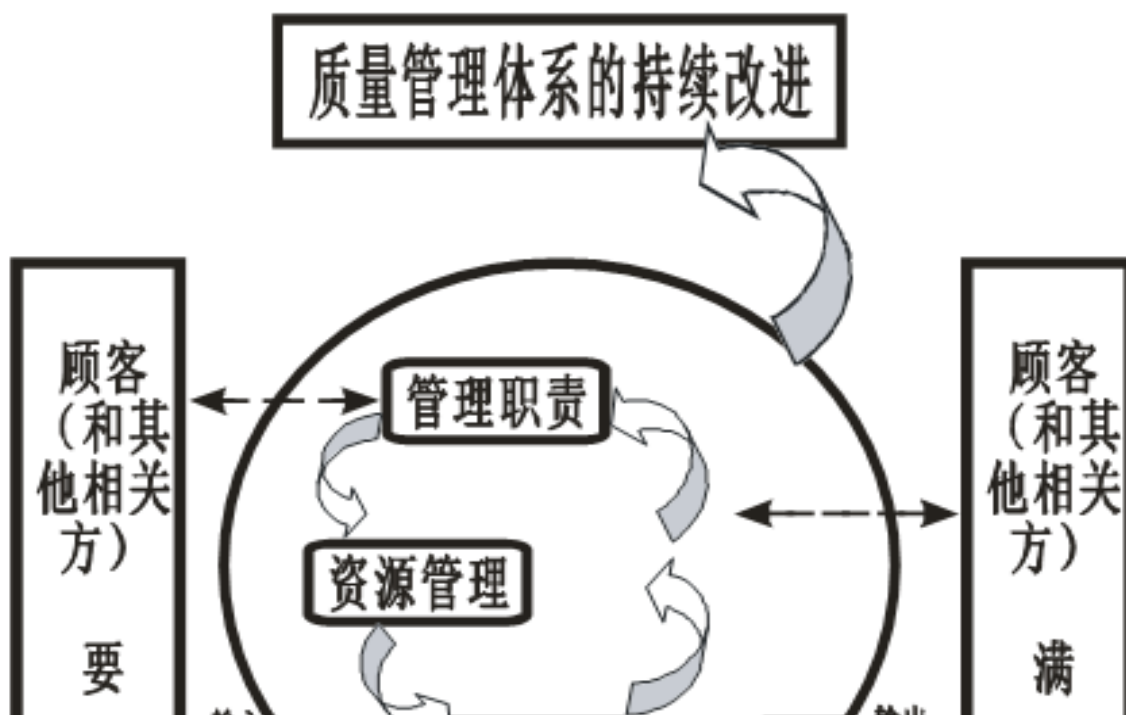
坚持预防为主的原则

坚持质量标准的原则

贯彻科学、守法的原则

建立健全项目部质量管理体系，落实质量责任制，加强生产过程中的质量管理和计量、监测工作，实现整个项目的质量目标。结合本项目的特点，将从事前、事中、事后三个阶段对产品质量进行控制。

在项目实施过程中随时接受采购人、使用人、质检部门的监督管理和检查。



(4) 做好产品生产前的质量控制工作

①编制《产品质量分析表》和《产品交货进度计划表》并经总经理确认。

②做好项目会审，产品安装现场调查，施工组织设计，技术资料的编审，做好生产机具的计划，使用，维修，保养工作。

③做好教育与培训工作

④材料控制

A. 选择资信较好的厂家，在保证质量、交货期、价格合适的条件下签订合同。

B. 材料外观检查良好，厂家需提供合格证，检验报告。

C. 按抽样的规定，向当地有资格的质量检验部门适时送检，不合格的严禁进入现场。

D. 公司订购的成品，在进货时必须进行进货验证，并填写开箱记录，如有缺陷，及时处理。

(5) 做好产品生产阶段过程控制

①按施工组织设计，产品制造说明书等文件对生产过程进行监控。

②当产品质量出现异常波动，质量要求变化或由于人员设备或其他因素使过程能

力不足时，应通过质量技术分析方法找出主要原因，采取相应措施及时进行调整和纠正。

③严格进行技术交底制度。每项工序开工前技术人员必须对生产人员进行技术交底。

(6) 做好送货阶段的质量控制

①加强对成品的防护工作，在运输途中要确保措施实施。

②将检查中发现的问题定人定时专门整改，达到产品验收条件。

4、进度计划保证措施

(2) 制定详细实施方案

①由项目管理实施人员共同对实施方案的技术细节进行分析、探讨和引证，确认实施方案。

②完成实施方案的设计和编写工作后，我公司将对实施人员进行内部培训，务求参加项目的有关人员都能了解、熟悉项目产品的整体结构、方案设计的详细内容、实施的具体任务、各类技术细节和设备调试方法，以保证**盒的质量。

①为保证该项目加工工期、使产品羹塾质量和交货均达到合同的要求。产品运 抵到安装地后根据发货清单及有关质量凉准进行粉顿货及验收。

②派专人负责交货及验收工作。

③交货工作由我公司的专职人员及需方人员共同进行交货及验收工作。

④交货 依据“产品发货清单”进行清点，核对产品名称、标记、数量、规格等内容。

⑤交货产品名称、标记、数量、规格等和发货清单相符并双方确认，然

后办理交接手续。

⑥由使用方组织人员根据合同、招标文件进行验收，并出具验收单。

验收合格后即由我方技术人员免费进行现场使用技术培训的指导，让使用者熟练 掌握使用方法技巧和维护保养常识。

产品质量保证措施

一、质量保证与售后服务承诺

1、质量保证

质量保证的证明。我方承诺提供以下质量保证并承担相应的法律责任：

- 1、提供的设备是全新的、符合国家相关技术标准或行业标准、国内相关部门手续完备、具有制造商质量保证书（或合格证明）的设备；
- 2、提供的设备符合投标文件承诺和所签合同规定的技术要求；
- 3、保证“售后服务承诺书”全部内容的满足；
- 4、每件设备和器材配件齐全、包装完整、完好未拆封；
- 5、保证严格按照国家相关规范进行安装和调试，并保证所有投标产品质量符合国家相关法律、法规和规定的要求，保质期按国家相关规定执行。

二、售后服务承诺

1、服务目标

用户第一、信誉第一、优质、完善的售后服务是我们产品价值的延伸和对客户利益的重要保证，我公司服务质量管理体系的宗旨是：建立并不断完善科学、合理、高效的服务质量保障工作，为我公司的客户建立良好、全面、充分的服务体系。

2、服务内容、范围

为业主提供最满意的服务，实现经济效益和社会效益的双赢，我公司承诺本次投标提供优等产品，并本着对客户认真负责的态度，在向用户发送货物前，均由技术人员确认设备无任何故障后，再向用户发送货物产品，并制定以下服务条款。

1)、我公司承诺针对本项目所提供的设备进行技术培训，培训内容包括运行操作、维修保养，及设备简易故障的判别、排除。

2)、建立 7*4 小时值班制度，维修、维护人员保持通讯畅通，值班电话：项目负责人：

3)、我公司保证在交货时均提供原厂家质量保证书，并提供厂家的供货证明。

4)、我公司所投产品均免费送货上门；

5)、**盒保质期为质保期为自货物验收合格并经招标人签字确认后 3 个月，若货物出现质量问题等，中标人应在接到通知后 24 小时内到招标人现场解决问题，否则相应货物的质保期延长 3 个月。

6)、厂家保修期延长的均按厂家标准质保；

7)、质保期内因不可排除故障而影响工作的情况每发生一次，其质保期相应延长 10 天，质保期内因本身缺陷造成各种故障由我方免费技术服务和维修。

8)、在质保期内，一质量问题无法正常使用，无条件免费更换。

9)、质保期内由于运输原因造成的损坏，我方无偿予以更换；由于用户原因造成的损坏，我方免费更换。

10)、消除早期故障隐患，保证**盒的可用率；

11)、质保期外，我公司仍保持质保期内的响应服务。

12)、我公司在合同中明确质量保证措施。

13)、我公司在中标后提供样品，如需要交由我省产品第三方检测机构申请对中标产品进行检测，相关检测费用由我方承担。如检测结论与投标文件中任意一项投标技术参数不符，我公司愿承担相应责任。

14)、我公司负责协调厂家无条件提供后台管理系统开发的技术支持，保证满足后台开发的技术需求。

15)、定期巡检承诺：为了招标人使用者更好的使用该项目投标产品，主动发现问题、解决问题，咨询使用者对我公司产品的意见和建议，我公司在质保期内每月到使用现场进行巡检。

16)、季度巡检报招标人审核同意后，安排技术巡检人员分别到使用单位进行巡检服务。

17)、巡检：我公司巡检负责人制定巡检计划。

18)、巡检地点：招标人的各使用部门、地点；

巡检时间：按甲方要求，

巡检内容：与相关人员座谈，听取产品使用情况反馈；

对有问题产品进行检测，解决产品问题；

听取使用人对产品的意见。

每次巡检结束后，巡检负责人负责编制巡检报告，编制成册后交由招标人的负责人保存。

19)、我公司组织投入到本项目的售后服务工作人员均须通过招标人的审查并果岗前考核后，持招标人核发的上岗证上岗工作，通过招标人审查与考核的工作人员，我公司均与其签订保密协议，并要求工作人员不公开自己的工作内容与工作性质。

三、技术支持方案

本项目主要设备的生产技术支持与售后服务机构——客服中心。公司同时均为我公司提供了优秀技术人员和雄厚的技术力量支持，为我公司培养了一支优秀的售后队伍。我公司将指定专职服务经理来负责本项目的技术支持与售后服务的统一协调工作。

1、客服中心

我公司十分重视技术支持与售后服务工作，成立了客服中心，专门为各类**盒项目提供统一的技术支持和服务。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要
下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/148037004044006063>