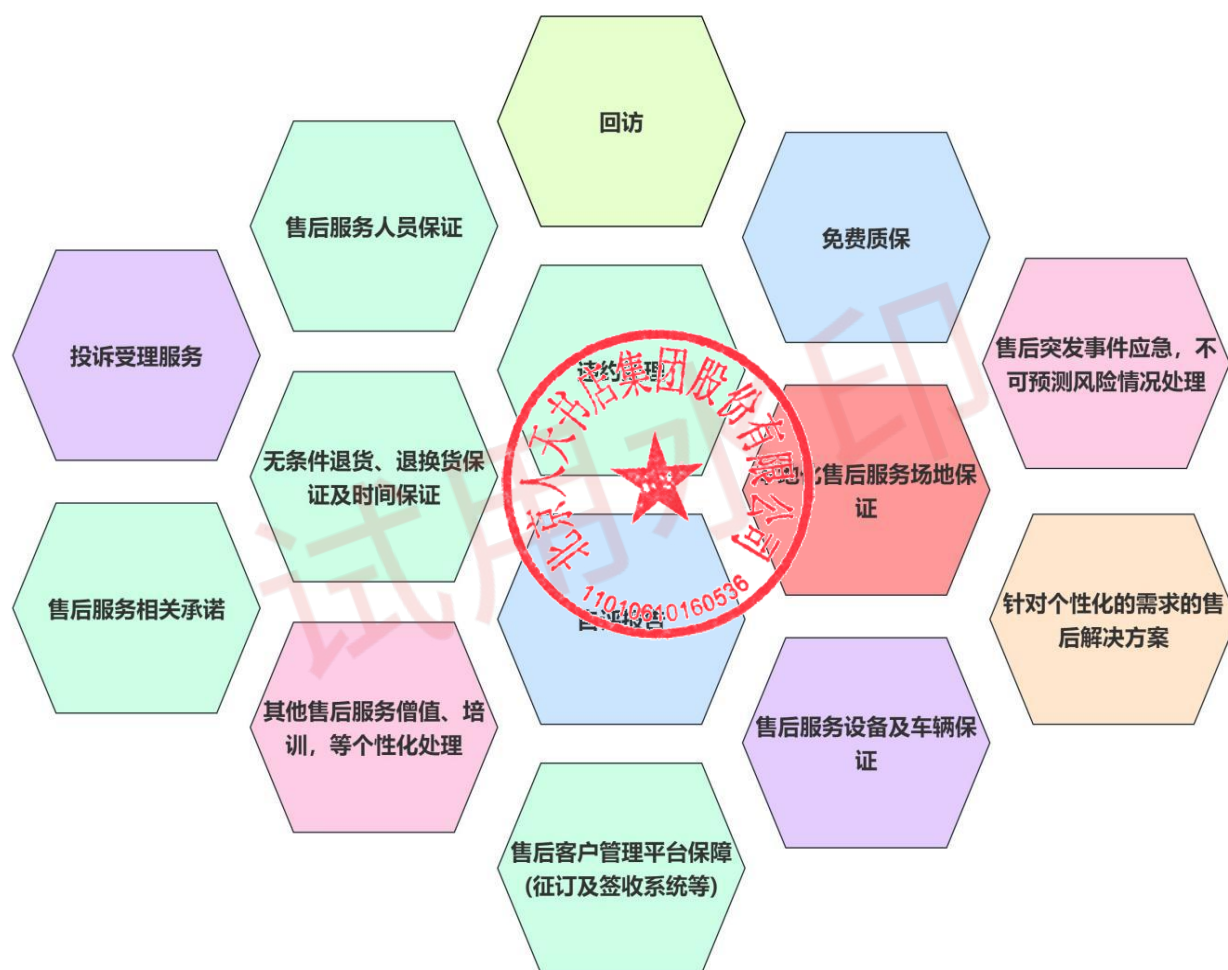




(三) 售后服务方案

1、售后服务整体方案

我公司有拥有多年的售后服务经验，为采购方提供一站式售后服务，依托科学的服务组织架构，强大的售后服务团队，专业的售后服务设备，便捷的售后服务场地，在退换货响应、应急保障措施、突发事件处理等有着丰富的售后服务经验和措施，我公司承诺能在图书退换货、个性化需求、应急预案、违约自罚处理等方面提供最优质的服务，具体内容包括但不限于如下情况：





2、售后期限

(1) 我公司郑重承诺本次投标活动中，所有投标货物质保期限均为合同生效后/验收合格后终身年。

(2) 所投货物非人为损坏出现问题，我单位在接到正式通知后 0.2 小时内响应，2.5 小时内到达现场，解决问题时间不超过 4 小时。若不能在上述承诺的时间内解决问题，则在 3 个工作日内提供与原问题货物同品牌规格型号的全新货物，直到原货物修复，期间产生的所有费用均有我单位承担。原货物修复后的质保期限相应延长至新的保修期截止日，全新备件/备品在使用期间的质保及售后均按上述承诺执行。

(3) 售后

维修（售后）单位名称：北京人天书店集团股份有限公司郑州分公司

售后服务地点：河南省郑州市郑东新区东风南路 6 号绿地中心北塔 4710

联系人：刘丽

联系电话：15238667670、0371-67005623

(4) 我公司技术人员对所售货物定期巡防，免费进行货物的维护、保养服务，使货物使用率最大化，提供上门保养服务。

(5) 安装/配送：我公司提供的安装/配送方案为“专货、专车、专人”配送原则，将供应图书免费运送至采购方指定地点。

(6) 项目所提供的其它免费物品或服务：(1) 我公司可为采购方图书馆人员提供现场学习培训的机会，项目现场（加工现场）为采购方培训 10 名以上技术人员，使培训人员达到熟练掌握、灵活应用图书管理知识的程度。(2) 我公司还将为采购方提供 1-5 个场次的同行交流会的机会，以便能够交流经验，提高工作效率。(3) 免费提供仓储服务。(4) 提供图书馆公众选采推荐系统。(5) 我公司免费为采购方开通价值 5 万元的图书订购查询系统（www.rtbook.com），可使采购方随时查询图书到馆时间，采购方可以通过本网站查询历年来采购方发送的订单情况及订单图书配到情况，自动统计采到率、到书率等信息。(6) 免费为馆方提供全国图书出版信息。(7) 我公司将委派一名 7*24*365 小时在线服务人员（姓名及电话：蔡亚兵 18637013123），以解决项目实施过程中遇到的问题；

(7) 我单位保证本次所投货物均是全新合格产品。

(8) 质保期过后的售后服务计划及收费明细：我公司对所提供的所有图书及加工耗材等产品提供免费质保服务。质保期内出现任何质量问题（人为破坏或自然灾害等不可抗力除外），我公司负责全免费（免全部工时费、材料费、管理费、财务费等）维修、更换、退货，且质量问题解决后重新计算质保期。

(9) 响应本次采购项目均为交钥匙项目，所需的一切货物、材料、费用等，全部包含在投标报价之中，采购方无须再追加任何费用。

(10) 我单位对上述内容的真实性承担相应法律责任。





3、服务内容

(1) 售后服务流程

序号	服务流程	工作安排
1	服务响应阶段	<p>1. 多渠道接收反馈</p> <p>为全方位保障贵方的售后需求，我公司搭建了专属服务热线，安排经验丰富、业务精湛的专业客服人员进行 24 小时不间断值守。确保热线电话铃响 5 声内迅速接听，运用标准化的礼貌问候话术，让贵方工作人员在沟通伊始就感受到专业与热忱。接听后，客服人员会以高效且细致的方式，详实记录来电的关键信息，为后续问题解决筑牢基础。</p> <p>同时，设立专门的售后服务邮箱，并配备智能邮件分类系统。该系统能依据关键词、发件人等多维度信息，精准且快速地对邮件进行分类，保障在 1 小时内完成查收与回复，不错过任何一个服务需求。</p> <p>在图书馆配商官方网站首页的醒目位置，设置了便捷的在线客服入口，接入先进的实时聊天系统。客服人员会在用户发送消息后的 30 秒内迅速响应，以亲切、耐心的态度解答疑问，并引导用户全面、准确地描述问题，挖掘问题核心，为后续解决提供充足信息。</p> <p>此外，借助微信公众号客服，精心设置自动回复模板，对于常见问题能够快速回应，让用户在第一时间获得初步指引。针对复杂问题，人工客服会在 1 小时内及时介入，展开深度沟通与问题处理。</p> <p>2. 快速响应机制</p> <p>售后团队精心制定科学合理的值班表，严格执行 7×24 小时无间断的反馈信息监控机制。团队成员均配备先进的移动办公设备，确保随时随地都能及时接收和处理各类问题，实现服务响应的无缝对接。</p> <p>一旦收到贵方的反馈，无论经由何种渠道，系统都会自动生成规范的工单，全面记录问题详情、反馈时间等关键信息，为后续处理提供清晰的线索。</p> <p>对于影响贵方正常运营等紧急且关键的问题，值班主管会即刻启动应急响应程序，15 分钟内迅速召集相关处理人员，组建高效的应急处理小组。30 分钟内，小组凭借专业知识与丰富经验，制定出初步解决方案，并及时与贵方进行沟通确认，确保方案契合实际需求，最大程度降低对贵方运营的影响。</p> <p>对于非紧急问题，客服人员也会在 1 小时内通过邮件或即时通讯工具给</p>





		予回复，清晰告知贵方已收到反馈，以及预计处理时间和后续的初步安排，让贵方随时了解问题处理进度。
2	问题分类阶段	<p>确保问题分类的准确性与高效性，售后团队成员定期接受专业培训，不断提升问题分类能力。在收到反馈后，依据精心编制的问题分类手册，售后人员会在 30 分钟内完成初步分类。</p> <p>对于复杂疑难问题，我们会组织内部深入讨论，广泛邀请相关领域的专家参与，充分发挥集体智慧与专业优势，确保问题分类精准无误。分类完成后，将问题详细录入售后服务管理系统，并精准标记问题类型、紧急程度等重要信息，为后续派单与处理提供清晰指引。</p>
3	问题处理阶段	<p>1. 图书质量问题处理</p> <p>图书质量检验员在接到任务后的 24 小时内，会通过电话、邮件或视频会议等灵活方式，与贵方进行深度沟通。详细了解问题图书的书名、ISBN 号、问题具体表现、出现频率等关键信息，并认真记录在案，为后续处理提供详实依据。</p> <p>对于疑似盗版图书，检验员会迅速与出版社或版权方取得联系，提供购买凭证、清晰的图书照片等有力证据，在 3 个工作日内完成严谨核实。一旦确定为盗版，立即启动召回程序，24 小时内安排专业快递上门取件，同时迅速调配正版图书，确保 3 个工作日内准时送达贵方，并严格按照合同约定给予相应补偿，维护贵方的合法权益。</p> <p>对于缺页、印刷模糊等质量问题，在确认问题属实后，1 个工作日内安排补发或换货。精心选择信誉良好、服务优质的物流合作伙伴，全程承担来回物流费用，通过先进的物流跟踪系统实时跟踪进度，每天主动向贵方反馈物流状态，让贵方安心等待。</p> <p>2. 配送问题处理</p> <p>物流协调员在接到配送问题反馈后，1 小时内迅速与送货司机取得联系，全面获取物流轨迹、车辆状态等详细信息，深入分析配送延迟、货物损坏或数量不符的根本原因。</p> <p>若配送延迟是由物流原因导致，立即与物流公司展开协商，要求其优化配送路线、调配更多车辆或人员，全力加快配送速度，并每 2 小时向贵方反馈一次配送进度，让贵方随时了解货物动态。</p>





		<p>若货物损坏，4 小时内与贵方进行沟通，秉持公平公正、合作共赢的原则，协商解决方案，如更换损坏图书、按照市场价格的合理比例进行部分赔偿等，最大程度降低损失。</p> <p>若出现数量不符的情况，2 小时内与发货仓库核对发货记录，准确判断是发货错误还是在运输途中丢失，在 2 个工作日内高效完成补货或退款处理，切实保障贵方权益不受损害。</p> <p>3. 编目数据问题处理</p> <p>编目数据维护人员在接到问题反馈后，30 分钟内运用专业的数据处理工具和丰富的经验，全面、细致地检查编目数据的准确性和完整性。</p> <p>对于数据错误，如分类号错误、著者信息错误等，1 小时内进行精准修正，并通过安全、高效的数据传输平台重新发送给贵方，同时附上详细的更新说明，包括修改内容、修改原因、更新方式等，耐心指导贵方工作人员将新数据准确无误地更新到管理系统中，确保数据的一致性和准确性。</p> <p>对于数据缺失，如部分图书没有编目数据，在 1 个工作日内通过专业的数据库和资源渠道，全面补充完整相关数据，并使用专业的数据校验工具确保数据格式符合图书馆管理系统的既定要求，完成后与贵方进行数据对接测试，保障贵方管理工作的顺利开展。</p> <p>4. 培训与技术支持问题处理</p> <p>培训讲师或技术支持工程师在接到问题后，根据问题的复杂程度和贵方的实际需求，1 小时内与贵方进行深入沟通，精准确定支持方式。</p> <p>对于系统操作疑问，通过电话指导、远程协助或制作操作指南视频等多元化方式，以通俗易懂的语言详细解答操作步骤，同时提供精心编制的操作手册和常见问题解答文档，帮助贵方工作人员快速掌握操作技巧，提升工作效率。</p> <p>对于培训效果不佳的问题，与贵方进行深入的沟通交流，全面了解具体需求和期望，重新优化调整培训方案，包括培训内容、培训方式、培训时间等关键要素，精心安排再次培训，培训结束后进行科学的效果评估，确保贵方工作人员能够熟练掌握相关知识和技能，提升工作效率和服务质量。</p>
4	进度跟踪与沟通阶段	<p>1. 定期沟通</p> <p>处理人员在问题处理过程中，每 24 小时与贵方进行一次主动沟通，充</p>



		<p>分尊重贵方的偏好，灵活选择电话、邮件或即时通讯工具进行交流。沟通内容涵盖问题处理的最新进度、遇到的困难及解决方案、下一步计划等关键信息，保持信息的及时传递与共享。</p> <p>对于涉及多方协调或解决难度较大、需要较长时间处理的复杂问题，处理人员会制定详细的处理计划，明确各个阶段的任务、责任人以及时间节点，精心制作甘特图或进度表，通过邮件或视频会议向贵方全面说明计划内容和预计完成时间，耐心解答疑问，增强彼此的信任和理解。</p>
		<p>2. 进度跟踪</p> <p>售后主管使用专业的项目管理工具，建立详细、规范的问题处理台账。台账中详细记录每个问题的反馈时间、负责处理的人员、当前处理进度、预计完成时间、实际完成时间、处理结果等关键信息，为问题跟踪与管理提供全面的数据支持。</p> <p>售后主管每天对台账进行梳理分析，对于处理进度缓慢或遇到困难的问题，及时组织相关人员召开协调会议，整合内部资源，提供必要的技术支持和人力协助，确保所有问题都能按照预定时间节点顺利解决。同时，定期向管理层汇报问题处理情况，为决策提供有力的数据依据，助力售后服务的持续优化。</p>
5	结果反馈与确认阶段	<p>1. 结果反馈</p> <p>问题处理完成后，处理人员在 1 个工作日内将处理结果以贵方方便接收和理解的方式反馈给对方。根据贵方的实际需求，灵活选择电话沟通、发送邮件或提供正式的书面报告等反馈方式。</p> <p>反馈内容全面且详细，包括问题的初始描述、处理过程中采取的具体措施和步骤、最终的处理结果以及针对类似问题的预防建议等，让贵方对整个处理过程有清晰、全面的了解。对于重要问题，组织面对面会议，向贵方详细汇报处理结果，解答疑问，确保沟通的高效与准确。</p>
		<p>2. 满意度确认</p> <p>在反馈处理结果后的 3 个工作日内，售后团队通过电话回访或在线问卷的方式，主动向贵方确认对处理结果的满意度。电话回访时，使用标准话术询问满意度，认真、详细记录贵方的意见和建议，确保信息收集的完整性。</p> <p>在线问卷设置多个维度的问题，包括服务态度、处理效率、处理结果等，</p>



		<p>全面评估售后服务质量，邀请贵方工作人员填写。若贵方对处理结果不满意，售后团队以诚恳的态度详细了解原因，认真记录相关信息，重新启动问题处理流程，组织专业人员深入分析问题，制定更合理的解决方案，直至贵方对处理结果满意为止。同时，对不满意的处理结果进行深入剖析，总结经验教训，制定针对性的改进措施，避免类似问题在未来再次发生，不断提升服务质量。</p>
6	服务总结与改进阶段	<div><div>1. 服务总结<p>售后团队组织全体成员召开服务总结会议，运用专业的数据分析工具，详细统计接到的问题类型、数量、处理情况以及客户满意度等关键数据。制作数据报表和可视化图表，直观展示售后服务工作的整体状况，包括问题分布、处理时长、满意度趋势等，为问题分析提供直观依据。</p><p>通过内部讨论、案例分析等方式，深入找出售后服务工作中存在的问题和不足之处，如某些问题处理时间过长、某些问题反复出现等，为后续改进提供有力的数据支持和方向指引。</p></div><div>2. 改进措施<p>针对总结中发现的问题，组织专业团队制定切实可行的改进措施。对问题处理流程进行全面优化，绘制详细的流程图，深入找出繁琐环节和潜在风险点，简化流程，提高处理效率。</p><p>加强与学校的沟通协调机制，建立定期沟通会议制度，定期召开会议，共同讨论合作中存在的问题和解决方案，同时搭建信息共享平台，实时共享物流信息、图书库存信息等，确保在出现问题时能够快速协同解决，提升整体服务效能。</p><p>开展针对性的培训课程，根据员工的技能短板和业务需求，制定个性化的培训计划，邀请行业专家、内部骨干进行授课，提升处理人员的专业技能和服务意识，增强其解决复杂问题的能力。</p><p>同时，将改进措施明确落实到具体的责任人，设定清晰的时间节点，定期对改进效果进行严格评估，形成闭环管理，确保售后服务质量能够持续稳步提升，为贵方提供更加优质、高效的服务。</p></div></div>





(2) 售后服务承诺

我单位就项目名称：濮阳医学高等专科学校图书采购项目 售后服务及质量保证承诺如下：

我公司具有完善的售后服务体系，坚持“一切为了用户”的服务原则，专门建立了一支专业售后服务队伍，售后人员分配方案详细全面、切实可行。在今后的服务过程中，售后服务中心担负技术支持和对客户的服务工作，我公司将安排技术人员定期回访、随时解决采购方的问题。

以下为我公司对该项目的售后服务承诺，若我公司达不到采购方要求及我公司承诺标准，在售后服务中给采购方造成巨额损失，我公司自愿承担由此造成的责任，并赔偿由此造成的一切经济损失。

1. 完全响应采购方的售后服务要求

我公司承诺对售出的货物提供良好的售后服务，对因货物质量造成的问题进行如下服务承诺：

(1) 货物配置及技术要求中有具体服务要求的，我公司保证按货物配置及技术要求中的要求提供服务承诺。

(2) 质保期内，如果发现图书的质量、规格与合同不符，或者有漏页、缺页、破页、印刷字迹不清等情况（遭人为破坏因素除外），我公司承诺免费更换并负责来回运费。

我公司将严格按照采购方的图书内容质量、装帧设计质量要求，提供符合采购方要求的中文纸质图书，保证所供图书符合《中华人民共和国质量法》，达到新闻出版总署《图书质量管理规定》优质级次的相关标准。本次采购所供图书均为正版图书，如遇版权纠纷，所造成的一切责任及经济损失均由我公司负责。

(3) 我公司保证所供图书是全新正版的，并完全符合招标文件规定的质量、规格要求；如遇版权纠纷，所造成的一切责任及经济损失均由我公司负责。

我公司保证本项目提供的图书全部是中国大陆各正规出版社出版的图书。保证所供图书为正规出版社出版发行的正版图书，绝不加入盗版图书及其他类型非法出版物。若出现有违法、盗版、翻版或其他类型非法出版物，一经证实，采购方有权解除合同，并拒付全部书款，我公司承担一切经济损失和法律责任。保证所提供纸质图书的内容、印刷质量、装帧及包装的质量，并承诺假一罚十，承担全部法律责任。保证所供图书全部来源国家正规出版社出版发行的正版图书，我公司为采购方提供的图书出示加盖有出版社公章的供书清单。

(4) 采购方将对我公司所供图书进行 ISBN 号的检测，一旦发现盗版图书，将取消我公





司供书资格。

(5) 其它货物售后服务承诺：我公司承诺图书验收合格后**终身免费质保**（含数据加工及物理加工）。

质保期内，出现任何质量问题（人为破坏或自然灾害等不可抗力除外），我公司负责全免费（免全部工时费、材料费、管理费、财务费等）维修、更换、退货，且质量问题解决后重新计算质保期。

对于表面不易查到的，在上架或图书使用时才发现的书内倒装、缺页、破损及其他非读者借阅问题导致的问题图书，我公司保证及时给予调换，后期发现有漏检的编目数据错误或不精确则及时给予纠正补充。

2. 质保期承诺

我公司对所提供的**所有图书及加工耗材等产品提供终身免费质保服务**（含数据加工及物理加工）。

3. 无条件退货承诺

我公司保证完全响应采购方要求，**质保期内**，出现任何质量问题（人为破坏或自然灾害等不可抗力除外），我公司保证**无条件负责全免费**（免全部工时费、材料费、管理费、财务费等）维修、更换、退货，且质量问题解决后重新计算质保期。特此承诺！

对于表面不易查到的，在上架或图书使用时才发现的书内倒装、缺页、破损及其他非读者借阅问题导致的问题图书，我公司保证及时给予调换，后期发现有漏检的编目数据错误或不精确则及时给予纠正补充。

4. 质量保证承诺

(1) 图书来源保证

我公司与全国 580 多家出版社有着良好的合作关系，保证所供图书版本及进货来源合法，对所供应的货物的知识产权、进货来源负相应的法律责任。严格执行图书行业国家标准和行业标准，保证不提供任何盗版、低劣、淫秽的图书，一旦发现图书有盗版现象，接受按盗版图书码洋 10 倍金额进行赔偿，同时按政府采购合同条款相关规定处罚，并承担一切后果由我公司负责。

(2) 印刷及送货质量保证

我公司确保所配图书的质量。图书质量包括出版商、出版时间、纸张、装订、内容及行文六个主要方面：出版商以正规、大型、较为权威的国家级或大学出版商为主，出版时间保





证为采购方要求的新书，装订要求牢固，内容要求健康向上，行文要求流畅。同时当图书出现以下情况时，我公司会做出如下方案：

①当数量、金额等信息不符，或包封破损、有污渍等情况，或者配送到采购方图书与订单不符的，有污损、图文不清、缺页、缺附件等质量不合格的图书，一律予以退换，坚决不以已加工为理由拒绝，由此造成的损失及费用由我公司承担。并由客服查询公司库存以及出版社可供情况，2.5 小时内将污损图书取回，在 3 日内予以免费更换图书至采购方指定地点，费用由我公司全额承担。

②当图书出现印刷、装帧错误：当图书出现印刷装帧错误等情况，由我公司负责全部退换。在接到通知后一小时内向公司报告此情况，并由客服查询公司库存以及出版社可供情况，2.5 小时内将污损图书取回，在 3 日内予以免费更换图书至采购方指定地点，费用由我公司全额承担。

③当图书出现缺页：当图书出现缺页情况，由我公司负责全部退换。在接到通知后一小时内向公司报告此情况，并由客服查询公司库存以及出版社可供情况，24 小时内将污损图书取回，在 3 日内予以免费更换图书至采购方指定地点，费用由我公司全额承担。

5. 服务响应时间

我公司有专业团队负责本项目的售后服务，并专人负责全过程的业务跟踪服务。项目经理本着亲切、热情、响应迅速的原则为采购方服务，严格按照公司的规章制度和行为规范要求自己，认真做好售后服务实施计划，明确人员责任，以保证售后服务质量。

响应时间：项目实施过程中出现任何问题，项目经理 7×24×365 小时保持在线沟通，会在接到通知后 10 分钟内响应，2.5 小时内上门服务，4 小时内解决问题。

项目经理：蔡亚兵

联系电话：18637013123

6. 售后服务机构名称

售后服务机构名称：北京人天书店集团股份有限公司郑州分公司

售后服务地点：郑州市郑东新区创业路 9 号 1 号楼（绿地中心北塔）4710 室（郑州东站对面）

售后人员：刘丽

联系电话：15238667670，0371-67005623

7. 售前服务

（1）我公司将主动与采购方沟通，随时主动向采购方征求书刊订购信息与意见，及时





主动反馈接受图书采购订单情况。

(2) 我公司与全国 580 家出版社、300 余家文化公司建立了长期稳定的良性供应关系，采购渠道已经覆盖全国各省市，图书经营品种丰富，完全可以做到书目信息的覆盖程度高和书目信息的“快、新、准、全”。

我公司将在合同签订后主动与采购方沟通，提前为采购方采集有关书目订购信息与意见，在全面提供《社科新书目》、《科技新书目》、《上海新书目》、《地方版书目》《在版编目快报》等书目全部图书品种的同时，我公司还会通过《人天书目报》向贵馆提供当年新书采访信息。我公司会每周向采购方提供 1 次，每次不少于 3500 条的最新出版图书信息（近 3 个月或即将出版的新书），且新书出版信息的覆盖率达到 98% 以上，书目数据 95% 以上出自全国百佳图书出版社，明显不适合的图书信息不在征订书目中反映。

我公司提供的采访书目覆盖面广既有中央、省级大社的书目，也有民营出版机构的书目，我公司承诺不向采购方限制性提供图书书目，贵馆可自行组织采购目录，我公司承诺不低于最低订到率和到货率，否则视为不具备履行本项目基本服务能力，将被取消供货资格并被没收履约保证金。

我们还会定期根据贵馆的要求提供相应的出版社书目或提供近几年内某些类别图书出版的书目，所提供的此类书目均为可供书目。我公司收到采购方书目信息后及时处理并反馈给采购方，剔除不适合馆藏数据。所有书目同时配有 EXCEL 和 CNMARC 格式的数据。

(3) 我公司能够按照采购方要求提供采访数据。我公司提供的采访数据包含 EXCEL、MARC 数据两种形式，内容包括：书号、正副题名、丛书名、著者、出版社名称、版次、出版年、价格、装订形式、开本、内容提要、读者对象、适用范围等标准数据；提供的 MARC 格式的采访数据能在图书馆集成管理系统上无障碍使用。

8. 售中服务

(1) 我公司随时主动通报组织图书、运输和到货情况。

(2) 在合同执行过程中，我公司将委派专业人员负责采购方的图书采购及加工事宜，提供图书编目、加工、上架、验书等事宜。

(3) 接到采购方确定后的订单后，及时组织书源，确保合同签订及确定书目之日起 45 日历天内到馆。如出现出版社无书或其他情况，及时跟采购方沟通，进一步确定是否采购。随时主动通报组织图书情况、发书情况、到书情况等，项目经理 7*24*365 小时保持在线沟通，发现问题后，电话 10 分钟响应，2.5 小时赶到现场，4 小时解决问题。

(4) 我公司按照采购方要求安排现采，以便采购方及时快速选购图书，以提供全国性大型图书展销会、区域型图书展销会、大型的图书批销中心举办的展销会、省级以上现采场地





（参展出版社 400 家以上）和全国各大出版社的活动为主，同时可根据采购方需求到指定地点进行现采。现采图书时，我公司合理安排采书事宜，提供人员、设备方面的便利，根据采购方的需要及时提供相应书目、CNMARC 采购数据及电脑、采集器等设备，指派经验丰富的业务人员陪同协助工作。

（5）免费提供图书订购查询系统

我公司免费为采购方开通价值 5 万元的图书订购查询系统（www.rtbook.com），可使采购方随时查询图书到馆时间，采购方可以通过本网站查询历年来采购方发送的订单情况及订单图书配到情况，自动统计采到率、到书率等信息。

（6）所有图书保证由正规出版社出版，出版年限由采购单位根据实际需求自行决定；所有图书保证符合国家出版发行标准。

（7）保证是全新、未使用过的，国家认可并准予正式发行的图书。

（8）所有图书的版权页和国际标准书号（ISBN）及条形码标志完备清晰。版权页有包括图书在版编目（CIP）数据、出版单位名称及地址、图书开本、版次、印数等相关资料。

（9）图书的整体外观和装订保证平整、牢固。图书封面图案及文字清晰有层次，颜色的色调饱和。图书正文的纸张表面光滑，颜色和厚度一致；纸张无损坏、无撕页。图书正文的印刷墨色一致，版心和页码的位置一致，无明显套印。文字及图表印刷清晰。

（10）所供图书完全符合合同对图书质量、规格要求的规定。

（11）提供的图书品种和数量与合同不符时，我公司无条件负责退换。

（12）提供的图书出现装订、印刷质量问题和损坏，我公司无条件负责退换。

（13）保证销售正版图书，绝不允许供应盗版、盗印图书。

（14）我公司在图书打包前检查图书是否有缺页、倒装、折页、开线、开胶、模糊不清、脏残、破损、相关附属配件（如光盘等）不齐全、电子书目是否符合采购方需求等情况；认真核对图书信息，避免订货不符；图书包装要求防潮、防破，运输和打包时要避免造成图书损坏（如有损坏，到馆后就地剔除，其损失由我公司承担；外包装上显示我公司名称、发货批号、册数），采用科学原理，避免运输过程中的散步现象；运输时及时跟踪图书物流信息，及时跟踪向采购方反馈图书的物流进展情况。

（15）我公司提供的配送方案为：“专货、专车、专人”配送原则，将供应图书免费运送至采购方指定地点。

（16）我公司能按贵馆要求及时提供规范、标准的国家图书馆格式或者 calis 格式的编目数据，确保编目数据的质量符合本项目的要求。编目数据使用《中国图书馆分类法》（第五版）准确类分图书，遵循国际标准书目著录（ISBD）和中国文献著录国家标准的著录原则，





遵循主题分类标引原则，使用《中国分类主题词表》进行文献主题标引。

(17) 我公司提供专业人员进行图书的分类、编目、加工等服务。

(18) 我公司将加工后的图书按照采购方要求进行上架，图书上架人员熟知图书分类法（中图法）；熟知采购方图书排架规则，图书按照图书分类法（中图法）排列，精准排架。

9. 售后服务

(1) 我公司将按照采购方要求保质、保量、按时完成合同，并做到无条件免费及时处理有质量问题的图书。

(2) 我公司对提供的图书提供终身免费质保服务，质保期内实行无条件免费更换和维修，如遇因质量问题发生退换，则质量保证期自换回的货物验收合格之日起重新计算。

(3) 若出现缺页、少页、倒页、个别页错字、别字、重影、开胶、倒装、相关附属配件（如光盘等）不齐全、电子数目不符合采购需求，或者订货与实际不符，若发现明显不适宜采购方馆藏的图书，我公司在接到采购方通知后 2.5 小时之内到达用户现场无条件给予调换，退（换）图书 3 天内完成。

(4) 负责解决配套的编目数据在导入时出现的问题，后期手工加工、编目等方面的遗留问题在接到用户通知后 2 天之内到达用户现场无条件给予解决。

10. 年度自评报告

我公司保证在合同期结束前，向采购方提供年度服务自评报告，报告内容包括全年所提供的书目种数、重点出版社书目的所占比例、所提供书目适用馆藏率、订到率、退订、调换、催缺、结算等各个环节服务质量及完成情况进行综合评估分析。

