

### （三）售后服务方案

#### 1、售后期限

我公司提供质保期 1 年自验收合格之日起。

在本期供应服务有效期内，一旦出现质量问题或服务问题，我公司会在采购人电话通知后 24 小时内到现场解决问题。对图书质量或服务问题导致采购人损失的，我公司承诺立即予以解决，赔偿和补偿采购人一切损失以及及时采取其他必要措施；在保修期内，采购人有故障（或质量问题）申报。

我公司在接到采购方通知后 20 分钟内响应，2 小时内解决问题。确保采购人的系统不中断运行。我公司承诺提供产品主要备品备件、耗材清单和长期供货的优惠价格。如果采购方对招标数量进行调整，我公司负责追加供应并保证部分退货。

我公司会指定专人负责为采购人服务，送货前事先通知采购人，并保证所有图书是按照采购人提供的要求进行采购（如出现图书装订、印刷等方面的问题，我公司承诺无条件给予退换）。对采购人在验收图书时或在图书使用过程中产生的任何疑问和问题，我公司保证在 2 小时内给出详尽的答复或解决意见。

图书出现以下质量问题的，我公司承诺在 2 小时内给出详尽的答复或解决意见，无条件更换（相关费用包含在本项目投标报价内）：

图书装订或印刷质量有问题：如图书变形、封面磨痕、封面剥离、书脊褶皱、裁切歪斜、套印不准、胀乱、缺页、白页、倒装、字迹模糊、折页、开线、开胶、脏残、破损、潮湿、塑封破损等情况；

图书的随书附件（包括但不限于光盘、软件等）等不齐全。

出现以上情况，我公司允许采购人退货：图书到馆后，因各种原因不适合图书馆收藏的，我公司给予无条件退换。

## 2、服务内容

### ①咨询服务

提供 7×24 小时的咨询服务，客户可通过客服热线、在线客服、电子邮件等多种方式随时咨询产品信息、功能特点、使用方法、技术参数、价格政策、售后服务条款等相关问题。

客服人员在接到咨询后，将在第一时间给予准确、详细的解答。对于较为复杂或需要进一步核实的问题，客服人员将告知客户等待时间，并在规定时间内回复客户。

### ②培训服务

根据客户的需求和购买产品的类型，为客户提供免费或收费的培训服务。培训内容包括产品的基本操作、功能应用、维护保养、故障排除等方面。

培训方式可采用现场集中培训、一对一培训、在线培训等多种形式，以满足不同客户的学习需求。在培训过程中，培训讲师将注重理论与实践相结合，通过实际案例分析和操作演示，帮助客户更好地理解 and 掌握产品的使用技巧。

培训结束后，为客户提供培训资料和操作手册，以便客户在日后的使用过程中随时查阅。同时，建立培训反馈机制，及时了解客户对培训效果的评价和意见，以便对培训内容和方式进行不断改进。

### ③维修服务

产品维修服务分为保修期内维修和保修期外维修。在保修期内，对于因产品质量问题导致的故障，我们将提供免费的维修服务，包括更换故障部件、人工费用等。在保修期外，我们将根据客户的需求提供有偿维修服务，并给予一定的优惠政策。

客户在发现产品故障后，可通过客服热线或在线客服平台申请维修服务。客服人员将记录客户的故障描述、产品型号、购买时间等信息，并及时分派给维修服务团队。维修人员将在接到任务后，根据故障情况与客户沟通维修方式（远程

维修或上门维修）。

对于远程维修，维修人员将通过电话、网络远程协助等方式对产品进行故障诊断和修复。对于上门维修，维修人员将在约定的时间内携带必要的维修工具和备件到达客户现场，迅速开展维修工作。维修完成后，维修人员将对产品进行全面测试，确保故障已排除，并向客户详细说明维修情况和注意事项。

建立维修记录档案，对每一次维修服务的详细情况进行记录，包括故障原因、维修措施、更换部件、维修时间、维修人员等信息。通过对维修记录的分析，及时发现产品存在的质量问题和潜在风险，为产品的改进和优化提供依据。

#### ④故障响应时间

对于客户的咨询和投诉，客服中心将在 20 分钟内做出响应，记录客户问题并及时分派给相关人员处理。

对于产品故障报修，在接到客户报修申请后，客服人员将在 20 分钟内与客户取得联系，了解故障详细情况，并告知客户初步的处理措施和预计维修时间。

对于远程维修，技术支持人员将在 2 小时内完成对产品进行远程诊断和修复工作。对于上门维修，维修人员将在 3 小时内到达客户现场（特殊情况除外）。

#### ⑤投诉处理

我司具有健全的投诉处理机制，客户可通过客服热线、在线客服、电子邮件、投诉信函等多种方式进行投诉。客服中心在接到投诉后，将立即启动投诉处理流程，记录投诉内容并及时上报给相关部门负责人。

相关部门负责人将在第一时间对投诉进行调查核实，分析投诉原因，制定解决方案，并与客户进行沟通协商。对于客户合理的投诉要求，我们将予以积极满足，并采取措施防止类似问题再次发生。

在投诉处理完成后，客服人员将对客户进行回访，了解客户对投诉处理结果的满意度，并征求客户对我们售后服务工作的意见和建议。将投诉处理结果和客户反馈信息记录在案，作为对售后服务团队绩效考核的重要依据。

## ⑥回访服务

定期对客户进行回访，了解客户对产品使用情况的满意度、是否存在问题或需求等。





### 3、响应时间

我公司提供 7×24 小时全时间段售后服务。无论白天黑夜、平日假日，随时准备为采购方排忧解难。

技术支持

提供 7×24 小时的技术咨询服务。18031680113

故障响应

1) 提供 7×24 小时的故障服务受理。

2) 对重大故障提供 7×24 小时的现场支援，一般故障提供 7×24 小时的现场支援。故障电话响应时间不超过 20 分钟，到达现场时间 24 小时内。

到达现场的时间：

我公司设有售后服务点，设有专人定点做售后服务工作，售后服务人员到达现场的时间为：24 小时内（即采购方或者用户需要售后服务的通知起 24 小时内）。

售后服务时间：

我公司提供免费保修服务（对缺页、破损等图书免费更换）。

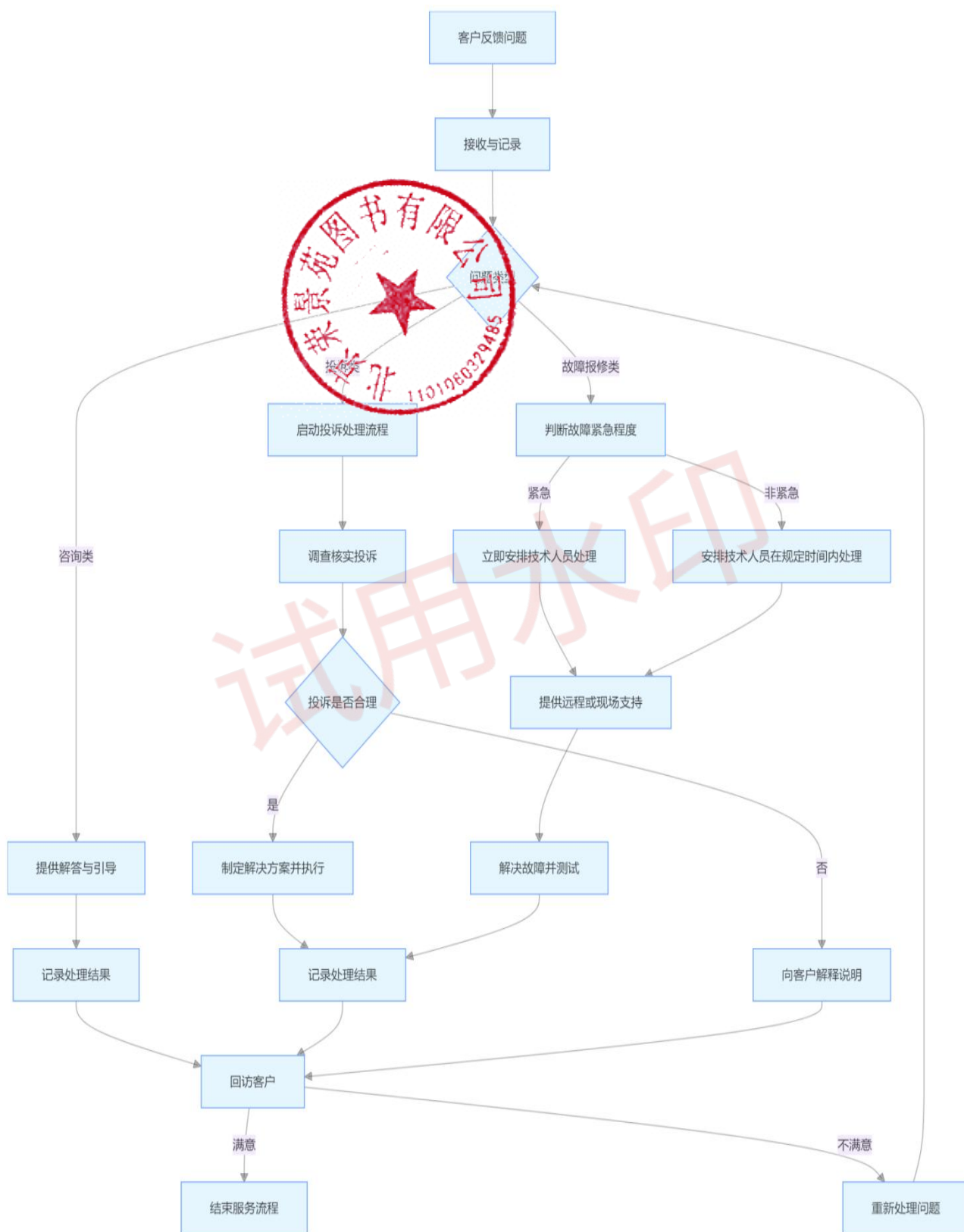
在保修期内，采购人有故障（或质量问题）申报，我公司在 20 分钟响应，24 小时内赶到现场解决。

若不能在 2 小时内解决，我公司另外提供同等性能、同等配置的图书（原提供的图书不需退还）。

#### 服务响应流程图

售后服务响应流程始于客户反馈问题，涵盖咨询、投诉、故障报修等类型。收到问题后，我公司工作人员会详细记录并分类处理。对于咨询类问题，及时提供解答与引导并记录结果，之后回访客户，若客户满意则结束流程，不满意则重新处理。投诉类问题启动专门处理流程，经调查核实后，合理投诉制定解决方案并执行，不合理投诉向客户解释说明，处理完成后记录结果并回访。故障报修类问题先判断紧急程度，紧急故障立即安排技术人员处理，非紧急故障在规定时间内

内处理，技术人员提供远程或现场支持解决故障并测试，记录处理结果后回访客户，根据客户满意度决定是否结束流程。



## 4、人员配备

### (1) 售后服务人员

我们拥有一支专业、高效且经验丰富的售后服务团队。

团队人员熟悉各类图书的特点、分类和市场需求，能够准确理解客户的问题和需求。

我们与客户保持良好的沟通，迅速分析和解决在图书售后过程中出现的各种问题，确保服务的连续性和稳定性。

如遇到图书质量瑕疵问题，能够快速协调更换，保证客户的正常使用。

人员配备上，我公司选拔有经验、有责任心的员工作为客户服务响应中心的服务提供者，并通过一整套严格的服务流程和管理条理，保障我们所提出的服务理念能够有效的体现和贯彻。

公司总部专门设立了售后服务中心，配有 10 名员工，设有售后服务专线提供 24 小时热线咨询和技术支持。公司《售后服务规程》合理科学，为客户量身定做售后服务计划。为了使客户服务工作更好的开展，近年来公司一直注重于技术人才的培养，努力提高技术人员的专业技术服务水平和人员素质。目前，公司已制定并执行了个人定期培训计划，确保每位技术人员都能胜任自己的工作岗位、履行自己的工作职责，为公司创造更高的效益，赢得更好的声誉。

我们将为贵方设立专门的客户服务团队：确保团队成员具备良好的沟通技巧和问题解决能力，为读者提供专业、高效的服务。

提供 24 小时在线客服，确保贵方在任何时间都能得到及时的帮助和支持。

创建常见问题解答库：将常见问题整理成文档，方便客服人员快速准确地回答读者的问题。

定期客户回访：通过电话或邮件等方式，定期回访采购方相关人员，了解贵方的使用体验和需求。

提供图书修补服务：对于损坏的图书，提供修补或更换服务，保证读者的阅

读体验。

### 售后服务机构网点

单位：北京荣景苑图书有限公司

地址：北京市丰台区段庄 2 号平房

电话：010-52291878/18942667617

统一服务热线：010-52291878

服务、技术人员及时间：

地址	北京市丰台区段庄 2 号平房		
维修单位名称	北京荣景苑图书有限公司		
电话	010-52291878		
售后部负责人	李伟亮	联系方式	18942667617
售后服务人员	师海红	联系方式	010-52871971
售后服务人员	李国鑫	联系方式	010-52871971
售后服务人员	王学兰	联系方式	010-52871971
售后技术人员	郭阳阳	联系方式	010-52871971
售后技术人员	张恒	联系方式	010-52871971
售后服务维修机构地址	北京市丰台区海鹰路 5 号 710 室		
售后服务机构响应时间	质保期内（除人为原因出现的问题）我公司自接到采购方通知起 20 分钟之内响应，2 小时内提出解决方案（调换或返工）。		



# 售后服务体系认证证书

证书编号: 31425ASSS00201R0S

兹证明

北京景苑图书有限公司

统一社会信用代码: 91110106784815581B

注册地址: 北京市丰台区段庄2号平房 邮编 100070

审核地址: 北京市丰台区海鹰路5号 710室 邮编 100070

建立的售后服务体系符合标准:

GB/T 27922-2011、HCC 024-2024

通过认证范围如下:

图书、教学仪器的售后服务

★★★★★五星级

初次颁证: 2025年04月18日 换证日期: N/A

本次证书有效期: 2025年04月18日至2028年04月17日

本证书颁布后, 3年有效期内要至少接受2次监督审核。证书有效性可在网站: [www.bihhcc.com.cn](http://www.bihhcc.com.cn) 或在国家认证认可监督管理委员会网站: [www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn) 上查询



Signature

(签发)



北京海航时代认证中心有限公司

地址: 北京市丰台区郭公庄中街20号院2号楼12层1207



## (2) 专业的编目人员

精通各类编目标准，如《中国图书馆分类法》（CLC）、《杜威十进分类法》（DDC）等。能够准确地根据图书内容、学科属性等对图书进行分类编码，确保图书在图书馆或馆藏系统中的有序管理。例如，对于一本跨学科的学术著作，能精准判断其主要学科类别及相关的二级、三级类目。

熟悉元数据标准，准确录入图书的元数据信息，包括书名、作者、出版社、出版年份、版次、页数、ISBN 等基本信息，以及主题词、摘要等扩展信息，为图书的检索和管理提供准确的数据支持。

能够处理不同类型的图书，如学术专著、大众读物、儿童图书、教材、工具书等。

序号	姓名	性别	资格证书
1	徐井才	男	国图编目员上岗证书
2	金强	男	国图编目员上岗证书/CALIS 编目资格证书
3	郭红	女	国图编目员上岗证书/国图编目员上传证书
4	李伟亮	男	国图编目员上岗证书/CALIS 编目资格证书
5	滕龙江	男	国图编目员上岗证书
6	高韶伯	男	国图编目员上岗证书/CALIS 编目资格证书/国图编目员上传证书
7	刘丹巍	女	国图编目员上传证书
8	丁晶	女	国图编目员上岗证书/CALIS 编目资格证书
9	夏瑞彤	男	国图编目员上岗证书/国图编目员上传证书

### (3) 信息技术支持团队

#### 图书馆管理系统维护

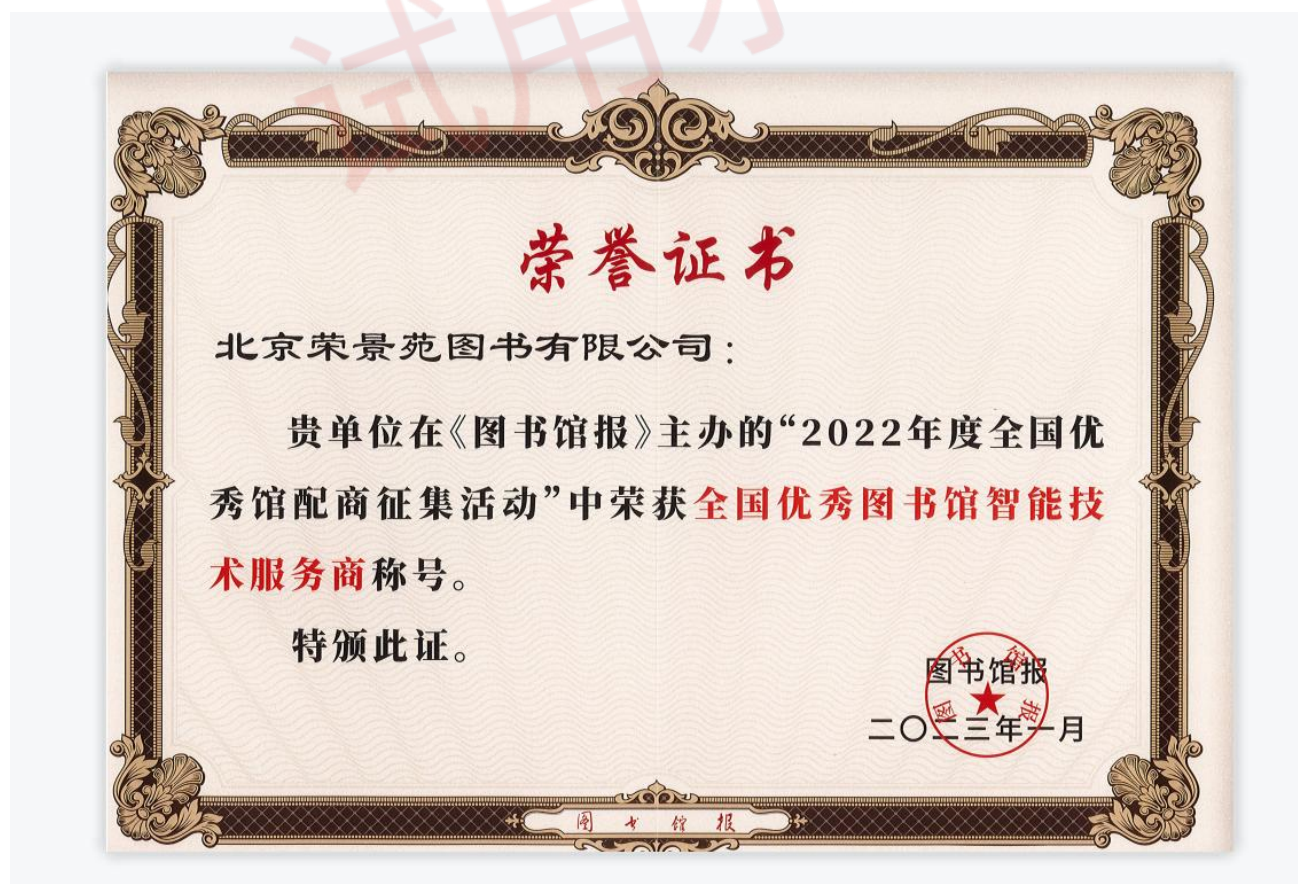
熟练掌握图书馆管理系统的操作和维护。能够进行系统的日常管理，包括用户权限设置、数据备份与恢复、系统升级等工作。当系统出现故障时，如借阅流程无法正常进行、读者信息无法准确查询等，能够迅速排查问题并解决。

#### 网络与数字资源管理

负责图书相关网络环境的搭建和维护，确保图书馆内部网络、电子图书资源服务器等的稳定运行。能够处理网络故障，如网络连接中断、网速慢等问题，保障读者能够顺利访问电子图书资源。

对数字图书资源进行有效的管理，包括数字版权管理、资源加密、防止数字资源的非法下载和传播等。同时，能够优化数字资源的存储和检索，提高数字图书资源的利用效率。

#### 智能技术服务保障





# 荣誉证书

北京荣景苑图书有限公司：

贵单位在《图书馆报》主办的“2023年度全国优秀馆配商征集活动”中荣获**全国优秀图书馆智能技术服务商**称号。

特颁此证。

图书馆报  
二〇二四年一月

图书馆报

# 荣誉证书

北京荣景苑图书有限公司：

贵单位在《图书馆报》主办的“2024年度全国优秀馆配商征集活动”中荣获**全国优秀图书馆智能技术服务商**称号。

特颁此证。

图书馆报  
二〇二五年一月

图书馆报



#### （4）售后服务人员经验

公司的图书业务广泛且深入，成功覆盖了全国多个城市。在长期的发展过程中，我们与众多不同类型的客户建立了良好的合作关系。这些客户包括各级图书馆，为其提供丰富的藏书资源；各类院校，从幼儿园到高等学府，全面助力教育教学工作；与各大中小学校紧密合作，为学生们提供优质的学习资料；还有众多企业，满足他们的专业书籍需求，以及广大的个人读者，为他们带来知识和阅读的乐趣。



下附我公司服务过的部分客户名单：

序号	采购单位	序号	采购单位
1	大同市图书馆	214	鄂尔多斯应用技术学院
2	衡水市桃城区文化和旅游局	215	习水县教育体育局
3	济宁市任城区图书馆	216	江苏金坛滨湖新城开发建设有限公司
4	泽州县图书馆	217	北京市门头沟区公共文化中心（北京市门头沟区文化旅游产业促进中心）
5	山东商务职业学院	218	枣强县教育局本级
6	菏泽市定陶区图书馆	219	广东省梅州监狱
7	吉安市图书馆	220	茂名市图书馆

8	祁阳县教育局	221	鄞城县文化和旅游局
9	辽宁职业建筑学院	222	石家庄市裕华区教育局
10	宁津县文化和旅游局	223	新疆维吾尔自治区阿克苏地区第二中学
11	江西省医药学校	224	江西农业大学南昌商学院
12	长沙望城区黄金中学	225	山西财经大学
13	新乡学院	226	中国共产党临汾市尧都区委员会宣传部
14	中国共产党盐山县委员会宣传部	227	德州职业技术学院
15	高安市图书馆	228	烟台图书馆
16	武汉市黄陂区职业技术学院	229	西宁市图书馆
17	山西交通职业技术学院	230	贵州航空职业技术学院
18	泸州市图书馆	231	通辽市科尔沁区图书馆
19	蚌埠市淮上区文化和旅游局	232	宣城市工业学校
20	桂东县教育局	233	中共吉林市委宣传部分
21	郑州信息科技职业学院	234	嵊州市城南建设投资有限公司
22	南昌经济技术开发区教育文化体育办公室	235	阿拉尔市某单位
23	漯河市图书馆	236	烟台黄金职业学院
24	中国共产党平山县委员会宣传部	237	秦皇岛市山海关区教育和体育局
25	济南市历城区图书馆	238	福建省泉州第五中学台商区分校
26	内蒙古警察职业学院	239	共南召县委宣传部
27	永丰县教育体育局	240	青海警官职业学院
28	兴隆县第一中学	241	长沙市天心区教育局
29	四川省遂宁市蓬溪县文化广播电视和旅游局	242	石家庄市东风西路小学
30	沈阳市公共文化服务中心《沈阳市文化演艺中心》	243	苍溪县委宣传部
31	涿鹿县图书馆	244	广东省某单位
32	唐山市路北区文化体育和旅游局	245	曹县文化和旅游局
33	浑源县委员会宣传部	246	河北正定师范高等专科学校本级



34	启东市图书馆	247	乌鲁木齐市职业中等专业学校
35	日照职业技术学院	248	宜兴市金城小学
36	炉霍县宣传部	249	中共高邮市委宣传部（高邮市新闻出版局）
37	烟台市蓬莱区文化和旅游局	250	抚州市东乡区第一中学
38	青海互助县职业技术学校	251	南通开发区实验小学教育集团
39	重庆水利电力职业技术学院	252	江苏省陶都中等专业学校
40	广东省惠州监狱工会委员会	253	芜湖市弋江区教育局
41	四川省阿坝藏族羌族自治州马尔康市文化体育和旅游局	254	新疆大学
42	潍城区望留幼儿园	255	吉林某部
43	长春市少年儿童图书馆	256	吐鲁番市图书馆
44	云南经济管理学院	257	山西省浑源县委员会
45	重庆电力高级技工学校	258	肇庆市图书馆
46	山东商务职业学院	259	辽宁省高级人民法院
47	重庆市永川区图书馆	260	井研县文化体育和旅游局
48	驻马店幼儿师范高等专科学校	261	广西理工职业技术学院
49	临汾市图书馆	262	福州市晋安区图书馆
50	山西传媒学院	263	黑龙江东方学院
51	鸡西市图书馆	264	芜湖市第一中学
52	泸州职业技术学院	265	新疆科技学院
53	石家庄市裕华区教育局	266	日照市图书馆
54	梅州市梅江区教育局	267	湖南财政经济学院
55	新乡市文化广电和外事旅游局	268	枣强县教育局本级
56	抚州市图书馆	269	冀中职业学院
57	南昌经济技术开发区教育文化体育办公室	270	灵武市文化旅游广电局
58	山东省聊城市临清市文化和旅游局	271	石家庄市裕华区文化广电体育和旅游局
59	临沂市文化和旅游局	272	中国共产党成都市青白江区委员会宣传

			部
60	南昌市图书馆	273	鹤岗市中级人民法院
61	东明县文化和旅游局	274	林甸县职业技术教育中心学校
62	中国固安县委宣传部	275	宿迁市宿城区八一路小学
63	长沙市明德望城学校	276	盐城市大丰区实验初级中学
64	湖南财政经济学院	277	济南市历下区职工服务中心
65	宿迁学院	278	伊春市友好区总工会
66	乌鲁木齐县教育局	279	庆阳职业技术学院
67	瑞安市电化教育与教育装备中	280	乌鲁木齐市第 122 小学
68	射洪市宣传部	281	丹东市实验小学
69	湖口县金砂湾学校	282	长岭县文化广播电视和旅游局
70	包头轻工职业技术学院	283	衡山县职业中等专业学校
71	南昌市现代教育技术中心	284	梅州市艺术学校
72	中共康定市委宣传部	285	中国人民解放军新疆喀什军分区
73	连江县文化体育和旅游局	286	贵阳市乌当区教育局
74	盐城市亭湖区教育局	287	南阳医学高等专科学校
75	新疆农业职业技术学院	288	惠州工程职业学院
76	乌鲁木齐市职业中等专业学校	289	安国市文化广电和旅游局本级
77	中共理塘县委宣传部	290	重庆医药高等专科学校
78	北京师范大学天津生态城附属学校	291	金华市图书馆
79	中山火炬开发区宣传文体服务中心	292	金华市图书馆
80	北华航天工业学院	293	沈阳市浑南区教育局
81	广州市黄埔军校中学	294	广西幼儿师范高等专科学校
82	通辽市图书馆	295	淮阴工学院
83	淄博市张店区实验幼儿园	296	南宁市良庆区教育局
84	四川电力职业技术学院	297	河北省博野中学
85	福建省漳州市某单位	298	天门职业学院
86	湖南某部	299	昆山高新区赵厍小学, 昆山市教育装备与勤工俭学管理中心

87	永新县文化广电新闻出版旅游局	300	山东现代学院
88	安吉县图书馆	301	龙门县教育局
89	大竹县图书馆	302	唐山市图书馆
90	连云港市图书馆	303	昭苏县教育局
91	日照市图书馆	304	长垣市教育体育局
92	烟台经济技术开发区图书馆	305	新疆职业大学
93	新疆农业职业技术学院	306	新疆职业大学
94	山西能源学院	307	常州市新北区飞龙实验小学
95	信阳农林学院	308	北京市昌平区图书馆
96	信阳农林学院	309	濮阳职业技术学院
97	宁夏交投高速公路管理有限公司	310	贵阳市少年儿童图书馆
98	南昌市青山湖区图书馆	311	吉林动画学院
99	威海市第二中学	312	泊头市职教中心
100	山东商务职业学院	313	广西纺织工业学校
101	新疆维吾尔自治区司法警官学校	314	新疆艺术学院
102	山东博物馆	315	呼图壁县第一中学
103	四川电力职业技术学院	316	威海经济技术开发区社会事业局
104	四川省凉山彝族自治州州本级凉山彝族自治州新闻出版局	317	印江土家族苗族自治县教育局
105	临沂高新技术产业开发区马厂湖镇人民政府	318	扬州市江都区图书馆
106	安徽省宿州监狱	319	北京市大兴区图书馆
107	重庆移通学院	320	重庆开放大学 重庆工商职业学院
108	浙江省教育技术中心	321	新疆师范大学
109	平度市文化和旅游局	322	川北幼儿师范高等专科学校
110	德州职业技术学院	323	南宁市第四职业技术学校
111	上海建桥学院	324	四川交通职业技术学院
112	长春市物资集中采购单位	325	白城师范学院
113	博乐市教育局	326	永清县教育和体育局本级

114	河南驻马店幼儿师范高等专科学校	327	伽师县文化馆
115	昌吉学院	328	南京江北新区图书馆
116	金溪县文化广电新闻出版旅游局	329	内蒙古警察职业学院（内蒙古警察训练总队）
117	云南理工职业学院	330	赣江新区社会发展局
118	兴隆县教育和体育局本级	331	中共献县县委宣传部
119	昆山市教育装备与勤工俭学管理中心	332	乌鲁木齐市职业中等专业学校
120	浙江工商大学	333	衢州职业技术学院
121	博乐市教育局	334	同心县文化旅游体育广电局
122	永清县文化广电和旅游局	335	丹东市中医药学校
123	湖州市教育局	336	太原科技大学
124	北京市丰台区图书馆	337	庆阳职业技术学院
125	昌吉学院	338	山东水利职业学院
126	重庆化工职业学院	339	常州市中天实验学校
127	重庆工贸职业技术学院	340	邯郸科技职业学院
128	新疆政法学院	341	商丘师范学院
129	陕西延安中学	342	芜湖市第一中学
130	昆山市教育装备与勤工俭学管理中心	343	广西自然资源职业技术学院
131	广西科技师范学院	344	南昌市教育评估监测和技术推广中心
132	安吉县图书馆	345	克孜勒苏职业技术学院
133	新疆生产建设兵团第六师五家渠职业技术学校	346	烟台理工学院
134	石家庄高新技术产业开发区文教局	347	中共莎车县委办公室
135	烟台幼儿师范高等专科学校	348	庆阳职业技术学院
136	三门峡职业技术学院	349	太原市小店区图书馆
137	中共开鲁县委宣传部	350	中国共产党永清县委员会宣传部
138	本溪市文化事业发展服务中心	351	黔南民族幼儿师范高等专科学校
139	黄淮学院	352	贵州建设职业技术学院
140	南皮县文化广电和旅游局	353	北京市西城区图书馆

141	重庆市第十八中学	354	石家庄市新华区教育局
142	山西省中医学校	355	楚雄师范学院
143	包头铁道职业技术学院	356	中国共产党泸州市委员会党校
144	烟台汽车工程职业学院	357	武汉市黄陂区图书馆
145	石家庄职业技术学院	358	浙江工贸职业技术学院
146	泸州市江阳区文化广播电视和旅游局	359	永宁县图书馆
147	中国共产党敦化市委宣传	360	蕉岭县图书馆
148	赣南医学院	361	安阳市新一中学
149	德州职业技术学院	362	湖北恩施学院
150	皖西卫生职业学院	363	大同市图书馆（大同市少儿图书 馆）
151	中共万源市委宣传	364	中共襄汾县委宣传
152	获嘉县文化广电和旅游局	365	山西财经大学
153	北京市门头沟区公共文化中心	366	中共井陘县委宣传
154	通辽市图书馆	367	石家庄工商职业学院
155	安徽省第一轻工业学校	368	中共武乡县委宣传
156	烟台市蓬莱区文化和旅游局	369	盐城工业职业技术学院
157	东明县文化和旅游局	370	中共桦甸市委宣传
158	福建省长乐第一中学	371	烟台幼儿师范高等专科学校
159	浙江省教育技术中心	372	贵州机电职业技术学院
160	广西开放大学	373	长治医学院
161	乌鲁木齐市第 127 中学	374	抚州幼儿师范高等专科学校
162	雅安市图书馆	375	贵州交通技师学院
163	利辛县教育局	376	中国共产党赵县委员会宣传
164	云南司法警官职业学院	377	休宁县海阳第二小学
165	重庆市双桥经开区文化馆	378	山东科技职业学院
166	曲阜市文化和旅游局	379	金华市金东区公共图书馆
167	济南市济阳区职业中等专业学校	380	衢州市柯城区图书馆
168	中国共产党开江县委员会宣传	381	揭阳市图书馆
169	中国共产党大邑县委员会宣传	382	伽师县文化馆



170	当涂县年陡镇人民政府	383	黑龙江东方学院
171	当涂县年陡镇人民政府	384	乌海职业技术学院
172	扬州市江都区图书馆	385	高碑店市文化广电和旅游局本级
173	新疆生产建设兵团第五师文化体育广电和旅游局(第五师文物局)	386	河北建筑工程学院
174	黑龙江省图书馆	387	东宁市图书馆
175	河北正定师范高等专科学校	388	项城市教育体育局
176	济南工程职业技术学院	389	泉州市晋光小学
177	梅州市梅江区乐育中学	390	通河县文体广电和旅游局
178	昌邑市文化和旅游局	391	仙居县中心幼儿园
179	仁寿县文化广播电视和旅游局	392	中国共产党泸定县委员会宣传部
180	草房子乐园书店	393	中共雅江县委宣传部
181	南通市海门区文化广电和旅游局	394	衢州风华学校
182	南通大学附属实验小学南通市经济技术开发区能达小学	395	黔南民族师范学院
183	浙江金融职业学院	396	酒泉卫星发射中心东风中学
184	塔城地区图书馆	397	镇江市丹徒区图书馆
185	浙江省之江监狱	398	上海电子信息职业技术学院
186	汤旺县幼儿园	399	常州市新北区罗溪中心小学
187	中国共产党林口县委员会宣传部	400	霍尔果斯市技工学校
188	介休市图书馆	401	宜春幼儿师范高等专科学校
189	永清县教育和体育局本级	402	太原市第十八中学校
190	重庆工程职业技术学院	403	淄博市高新区第二小学
191	安徽省女子监狱	404	贵溪市图书馆
192	泊头市文化广电和旅游局	405	芜湖市第十一中学
193	高碑店市教育和体育局	406	石家庄高新技术产业开发区实验小学
194	云南理工职业学院	407	北京国图文化发展有限责任公司
195	榆林市文化和旅游局	408	淄博市张店区铁山学校(淄博经济开发区实验学校)

196	贵州建设职业技术学院	409	中国共产党莘县委员会宣传部本级
197	新疆师范高等专科学校(新疆教育学院)	410	安徽省青山监狱
198	随州职业技术学院	411	丹东市第四中学
199	通辽市图书馆	412	南昌市西湖区教育体育局
200	云南经济管理学院	413	北京市昌平区图书馆
201	江山市图书馆	414	广西自然资源职业技术学院
202	东北林业大学	415	陕西省图书馆(陕西省古籍保护中心)
203	张家港市教育技术装备室	416	富蕴县第一幼儿园
204	天津滨海汽车工程职业学院	417	浙江东方职业技术学院
205	河南艺术职业学院	418	中国共产党迁安市委员会宣传部
206	石家庄高新技术产业开发区文教局	419	喀什职业技术学院
207	克孜勒苏职业技术学院	420	四川省古蔺县职业高级中学校
208	乌鲁木齐市第四十二中学	421	吉林师范大学
209	烟台幼儿师范高等专科学校	422	南通市崇川区文化和旅游局
210	扬州市江都区图书馆	423	哈尔滨市香坊区图书馆
211	内蒙古警察职业学院(内蒙古警察训练总队)	424	贵州装备制造职业学院
212	博乐市贝林哈日莫墩中心学校	425	衢州职业技术学院
213	中宁县教育体育局	426	常州市教育局
...	...	...	...

### (5) 中标后本项目售后负责人姓名、职位和详细联系方式

为了更好地服务客户，提高服务的质量，我公司指定了中标后本项目总负责人，可为客户提供本项目服务有关事宜。

姓名：金强

职位：项目经理

联系方式：18031680113

提供金强本人身份证复印件及本单位为金强缴纳的社保证明材料  
身份证复印件





北京市社会保险个人权益记录(单位职工缴费信息)

社会保险登记号:91110106784815581B      校验码: 4gdxrv  
统一社会信用代码(组织机构代码):91110106784815581B      查询流水号: 11010620251206152941  
单位名称:北京荣冀苑图书有限公司      查询日期: 2025年01月至2025年12月

序号	姓名	社会保障号码	险种	缴费情况		本单位实际 缴费月数
				起始年月	截止年月	
1	金强	132825199108240210	养老保险	2025年01月	2025年10月	10
			失业保险	2025年01月	2025年10月	10
			工伤保险	2025年01月	2025年10月	10
			医疗保险	2025年01月	2025年10月	10
			生育保险	2025年01月	2025年10月	10

备注:  
1.如需鉴定真伪,请30日内通过登录 <http://fwu.rsj.beijing.gov.cn/bjdkhy/ggfw/>, 进入“社保权益单校验”, 录入校验码和查询流水号进行甄别, 黑色与红色印章效力相同。  
2.为保证信息安全,请妥善保管个人权益记录。  
3.养老、工伤、失业保险相关数据来源于社保经办机构, 医疗、生育保险相关数据来源于医保经办机构。

北京市丰台区社会保险基金管理中心  
日期: 2025年12月06日

## 5、对出现质量问题图书处置措施

### （1）响应机制

建立“20 分钟响应、2 小时处置、24 小时到场”的三级快速响应体系，确保质量问题高效解决。

#### 1) 响应启动

接到采购人质量问题反馈（含电话、书面通知等形式）后，20 分钟内完成信息登记，明确图书质量问题类型（缺页、散页、污损、装订缺陷、盗版、磁条残留等）、数量、所在位置及采购人诉求，同步生成《质量问题处置工单》并分派至专项处置小组。

#### 2) 分级处置

远程可解决问题（如数据录入错误、编目信息偏差等非物理质量问题）：2 小时内通过数据修正、远程指导等方式完成处置，同步反馈处置结果并经采购人确认。

需现场处置问题（如物理破损、磁条残留、加工不规范等）：立即调度就近服务人员，确保 24 小时内抵达采购人指定地点，启动现场处置流程。



## (2) 处置流程

### 1) 问题核实与隔离

现场人员抵达后，1 小时内完成质量问题图书的核实、清点与隔离存放，对照《质量问题处置工单》核对图书信息，确认问题性质及影响范围，形成《现场核实报告》提交采购人。

### 2) 分类处置方案

轻微质量问题（如书标歪斜、保护膜起翘等）：现场立即整改，确保符合加工标准，整改后由采购人当场验收。

一般质量问题（如缺页、散页、装订松动等）：现场更换全新合格图书，或带回维修后 48 小时内返还，期间提供临时替代图书（如需）。

严重质量问题（如盗版、非法出版物、重大污损、磁条残留等）：无条件全额退换，现场回收问题图书并登记销毁，3 个工作日内补齐合格图书，承担全部往返运输及处置费用。

批量质量问题（单批次问题图书占比超过 3%）：立即暂停该批次图书流通，24 小时内提交专项处置方案，经采购人同意后批量整改或退换，确保不影响图书馆正常运营。

### (3) 保障措施

#### 1) 人员保障

组建固定处置团队，成员需熟悉图书质量标准及处置流程，配备专用交通设备及维修工具，确保 24 小时待命响应。处置人员名单及联系方式提前报备采购人，保持人员稳定。

#### 2) 物资保障

建立应急图书储备库，储备常用品类及重点出版社图书，确保退换货时可快速补齐。备用耗材（书标、条形码、保护膜等）足量库存，满足现场整改需求。

#### 3) 跟踪与反馈

处置完成后，24 小时内提交《质量问题处置总结报告》，包含问题原因分析、处置过程、整改结果及预防措施。后续 72 小时内跟踪图书使用情况，确认无二次质量问题，形成处置闭环。

#### 3) 责任追究

对质量问题进行溯源分析，若因供应商采购、加工等环节导致，追究相关责任人责任，优化采购及加工流程；若为出版社生产质量问题，立即上报并要求赔偿损失。