

五、服务承诺

致：（采购人）中共封丘县委宣传部

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

1、编制上架

（1）所供应的图书一律为正版图书，不配送非法出版物；保证图书质量，无装订开裂、纸质低劣、字迹模糊、缺张少页和污损陈旧等现象。

（2）保证供书的时效性。自合同签订后20日历天内送至采购人指定地点并完成图书分类上架、数字阅读平台更新。

（3）若用户在使用过程中，出现版权纠纷，造成的损失由我方负担。

（4）保证配书的准确性。凡配送图书以合同为准，提供详细的供货清单。

（5）及时更换补货原则，所供图书由验收合格后再行付款，对破损图书无条件退回或调换并承担相关费用。图书上架前若发现开胶掉页等质量问题，由我方负责调换或修补装订。

（6）全部图书按规定分包包装，打印图书清单一式两份，标明包号、名称、数量、总件数及供货单位全称，以利货物验收和分发。

（7）我公司对本次项目编制上架，所有图书进行数据录入、编目加工及上架所购图书进行分类编目整理后上架。我方保证图书编目加工、数据录入做到标准无误差。书标条码粘贴整齐经久耐磨，保持长久。

①贴磁条

方法：揭开磁条、贴在书脊的隐蔽的地方。每本图书贴复合性磁条。一般厚度装贴一根磁条，较厚的图书增加一根，装贴磁条的隐蔽性良好。

②条码打印和粘贴

通过打印或印刷方式将代码、流水号打印于标准的不干胶条码，并将条码粘贴于图书书名页和图书封底中间偏上的位置。

③盖馆藏章

在每本图书版权页加盖馆藏章。

④打流水号

为了显示图书馆图书的数量，有的馆要求打流水号。流水号按照要求的起始号开始递增，它的数量直接显示了图书馆的馆藏量。有的馆流水号和条码号一致，有的馆可能不一致。打流水号的位置和个数随图书馆而定，一般打在题名页右上角空白处。

2、质保期承诺、及时更换补货

我公司所提供的图书均为正版全新书籍，无缺页、破损、印刷模糊等质量问题，质保期严格按照招标文件规定执行，质保期为1年，在此期间如质量出现缺陷或少货现象，我公司将及时更换补货。

在质保期内，如发现图书存在质量问题，我方将在接到通知后3个工作日内免费更换新书；若因图书质量问题导致用户损失，我方将依法承担相应的赔偿责任。

3、售后服务承诺

（一）响应机制

我方设立7×24小时售后服务专线13700737885，确保在接到用户服务请求后，第一时间做出响应。若出现紧急问题，如影响书屋正常运营的设备故障，我方将在1小时内给予电话回复，提供初步解决方案。

针对非紧急问题，我方承诺在30分钟内通过电话、邮件等方式与用户取得联系，详细了解问题情况，及时安排技术人员跟进处理。

（二）现场服务

对于电话沟通无法解决的问题，我方承诺在接到通知后，市区内1小时内、郊区及偏远地区2小时内派遣专业技术人员携带必要的工具和配件到达现场进行维修或处理。

技术人员到达现场后，将迅速开展故障排查和维修工作，确保在最短时间内恢复设备正常运行。若因特殊原因无法当场修复，我方将提供备用设备，以保障农家书屋的正常使用。

（三）定期回访与维护

我方将每季度对农家书屋进行一次电话回访，每半年进行一次实地回访，主动了解设备使用情况、图书损耗情况以及用户的新需求和意见建议。

在实地回访过程中，技术人员将对设备全面的检查、保养和维护，包括清洁设备、检查线路、升级软件系统等，确保设备始终处于良好的运行状态；同时，对图书进行整理、修补和归类，优化书屋的藏书管理。

（四）人员培训

在项目交付后，我方将为农家书屋管理人员提供免费的专业培训服务，培训内容涵盖设备操作使用、日常维护保养、简单故障排除以及图书管理系统的操作等方面，确保管理人员能够熟练掌握相关技能，保障书屋的正常运营。

培训方式包括集中授课、现场实操指导和线上视频教学等，培训时长不少于 7 天。同时，我方将为管理人员提供培训资料和操作手册，便于其后续学习和参考。此外，我方还提供长期的线上培训支持，定期分享设备使用技巧和图书管理经验。

（五）投诉处理

我方高度重视用户的反馈意见，设立专门的投诉渠道，包括电话投诉、邮件投诉和在线投诉平台等。用户可通过任意渠道提交投诉信息，我方将在 1 小时内对投诉进行受理登记。

针对投诉问题，我方将在 24 小时内展开调查，并在 3 个工作日内给予用户明确的处理结果和解决方案。若用户对处理结果不满意，我方将继续跟进处理，直至用户满意为止。

4、售后网点

售后网点	地址	联系电话
河南省封丘县新华书店有限公司	封丘县城文化路南段路西	13700737885

5、投标人优势：

1、公司自成立以来，一直重视与客户建立长期、稳定的合作关系，重视图书馆建设工作。已经为多家市、县（区）的教育部门、图书馆建设服务。

2、我们的供货渠道非常广泛，公司与全国各出版社、图书公司建立了长期合作的良好关系，能够最大化的满足客户对各类图书的需求。

3、作为本地企业，对招、投标双方在实际工作运行过程中发生的意外情况，我们能够及时提供相应的服务保障，更好的为招标方服务。

6、其他优惠承诺

1、我方承诺中标后，定期对各项目点进行巡视，保修，并做好记录，对由于我方原因造的意外及损坏，我方将随时进行处理。

2、保修及回访承诺：

保修期内按照国家有关规定执行。保修期内，我公司将免费承担一切维修维护义务；保修期外，我公司将随时积极配合单位实施各项维修维护。

3、现场垃圾保证及时清理，有关费用由我方承担。

我方将严格履行以上售后服务承诺和质保期承诺，以优质的服务和可靠的质量保障农家书屋采购项目的顺利实施和长期稳定运行。若我方未能履行承诺，愿意承担相应的法律责任和违约责任。

.....

投标人：河南省封丘县新华书店有限公司 (电子签章)

法定代表人：_____ (电子签章)

日期：2025 年 6 月 4 日