

五、服务承诺

(格式自拟)

一、合同履行期限：合同签订后 30 个日历天内。

二、项目要求承诺：1、我公司提供符合国家质量标准、行业标准、行业标准或本招标文件规定标准的、供货渠道合法的全新原装合格正品。按国家、省、市推荐目录供货，书目数量不低于 60 种。国家推荐书目占比不低于 70%，省级推荐目录占比不超过 30% (含市级推荐目录)。

2、进馆图书按批提供清单(注明种、册、价格及总金额)，送书到采购人指定地点并摆放至采购人规定位置。

3、售后服务要求：项目免费质保 1 年；

4、响应时间：接用户报修电话 1 小时内到达现场，24 小时内解决问题；

5、验收要求：质量合格；

6、付款方式：合同签订待财政拨款到采购当事人账户之日 3-5 日内，支付合同款的 30%，全部完成配送任务，经相关部门验收合格后，供应商持各农家书屋签收章清单和验收合格证明材料办理结账手续，支付剩余合同款。

7、验收要求及标准：(1)图书质量执行《中华人民共和国产品质量法》和新闻出版署《图书质量管理规定》(中华人民共和国新闻出版总署令第 26 号)；(2)印刷技术标准执行中华人民共和国国标 GB9851；书刊印刷质量评价和分级方法依据 CY/T2—1991 标准；(3)图书杂志开本及幅面尺寸符合 GB/T788—1999 标准。

三、售后服务方案：

1、售后服务承诺：我公司保证按推荐目录进行供货，如因出版单位缺货、断货等，必须经过采购人同意调换相应出版物，且必须是正版、质量合格。如发现盗版，我公司承担相应法律责任。我公司免费将采购配送的图书制品的电子数据提供给采购人。电子数据内容包括：出版物名称、书(版)号、出版单位、出版年月、版本版别、载体形态、定价等，并与实际到货清单一致。为了保证采购图书的图书质量，杜绝盗版和非法出版物，我公司提供与本采购项目图书相对应的出版社正版证明不少于 20 个，证明内容包括合作出版社联系人及电话。采购人有权查验证明真伪，若因弄虚作假造成的一切后果均由我公司承担。

负责对项目售后一体化服务。具体实施人员进行培训，在实施中负责解决技术问题，提供电话、网络和现场支持。

1、在产品购买后， 我公司首先会及用户单位具体负责人联系，确认送货时间及要求。

2、其次，在规定的时间内，我公司将免费提供交通工具及货物到达安装现场的运输费用、人工安装费并派遣专业工程师持产品送到使用单位。

3、对所提供的产品，保证均有原厂外包装，包装外观无破损，并且没有开封(个别产品除外)。

4、货到用户单位确认型号及数量及合同上无误差后再进行货物上架。

5、产品外包装及所有产品附加物归用户单位所有，自行处理。

6、产品送达用户单位在开箱验收时，如有缺损、备品配件、随机工具、附件、产品本身破损，由我公司负责。

7、免费为用户培训技术操作人员，直到学会为止。

8、免费为采购方提供技术资料，如使用说明书等。

9、免费派技术人员到买方现场指导安装、协助解决安装、调试和运行中的技术难题。

10、免费为采购方提供现场技术培训，培训内容如货物的 基础知识，货物日常使用的常识和技巧，日常使用常见的问题 和简单的处理方法，日常使用的注意事项，日常的操作使用方 法等，直至所培训人员能熟练操作对产品的调试、使用、维护 保养、简单故障处理方法、运行中的维护和出现应急问题时的处理办法为止。

11、在用户所在地向用户提供的培训天数不小于 3 天， 并使用完全掌握全部产品的使用。如果采购方另有其他培训要求， 双方可另行协商培训的内容及方案。

2、**质保期承诺：** 我公司所供出版物全部是经国家批准的正规出版机构出版或再版的正规出版物，是全新、未使用过的合格正价正版图书，所提供的图书**免费质保一年**。我方将向贵方提供服务指导，免费为贵方图书管理人员进行培训，帮助图书室进行图书分类、上架。定期与贵方就图书室有关情况联络、沟通，后期为图书破损提供修订维护服务，接受提出的合理化建议，并及时进行调整。

质保期内正常使用中出现损坏的，由我公司提供免费维修或更换；质量保质期满后：提供无限期免费技术咨询服务。

在图书到货前，我们将指派专门人员前往用户现场，做好前期准备工作，并将与用户协调有关图书编目、上架服务工作。

质量控制的重要性在项目管理中是极其重要的，我们正是通过质量控制来保证项目的顺利实施，以确保不会造成任何形式的返工。

3、运行维护计划：针对我市农村书屋图书管理员专业知识相对薄弱的现状，我公司将安排有经验的图书发行员（我公司拥有中高以上图书发行资格人员40余名），对有需要的农家书屋，帮助进行图书分类和图书上架服务。

3.1、我将采购人订购的图书按照防湿和防破装卸的要求包装安全、完好地运达并搬运至采购人指定的地点，所有运输费用由我司承担；在图书到达采购人指定地点之前发生的遗失、破损等所造成的损失由我司负责。

3.2、我司负责按采购人要求提供指定地点免费送书上门服务。随书提供与货物数量、品种、价格相符合的该批图书的总清单和分清单（含批号、包号、每一品种的ISBN号、题名、册数、单价、码洋总金额、实洋总金额等项目），送书途中和加工过程中造成的一切图书损毁由我司负责。

3.3、在图书发送之前，我司预先用电话通知采购人，以便采购人准备接货。

3.4、图书在到达采购人所在地前发生的不可预见的风险均由我公司负责。

3.5、收货和验收如发生配货错误、到货破损等情况，我司承诺给以退换。

3.6、图书验收：

我司提供的图书是采购人采访人员预订的图书，是我国正规出版社出版的合法出版物，符合本次招标文件和合同书的各项规定。

我司提供的图书是完整的没有污损、破损、装订错误及其它影响图书使用的情况的新书。

我司提供的图书的数量、金额、质量等，以采购人验收人员实际验收的情况为准。

我司保证销售的图书是正版，保证供应图书的版本与来源合法，并对所供应的图书版本、知识产权、进货来源承担相应的法律责任。对盗版图书，我司无条件退货，并进行相应赔偿。

图书出现装订、印刷质量问题和损坏，我司无条件负责退换，并进行相应

赔偿。

所提供的图书是合法的正版图书，各类图书纸张、印刷、装订等质量技术要求符合国家相关标准，对盗版图书我司无条件负责退货，并以该书码洋的10倍作为赔偿金。

4、运行维护制度建设：

4.1、制定《现场配送制度及措施》

1、有“配送前协调会”共同制定的《现场配送流程》和有关事项(包括项目具体位置、联系方式、负责人和有关路况信息)做保障。

2、为了解析迅速和保证时间，承诺货物车辆到达项目地后，由售后网点负责改用小型箱货车接驳送货。

3、制定现场配送制度及措施(中标后提交采购人确认)：

第一、送货组

(1)设置四组进行送货上门服务，每组配小型箱货一辆，配3人，包括一名技术人员，二名技术工人。

(2)按照踏勘的路程远近及沿线顺道原则，装车送货，送货前提前2小时电话告知到货时间。

(3)按农村书屋分解接驳装车——按组送货上门——卸车码放(指定位置)。

(4)第一时间通知安装组就位。

第二、安装组

(1)安装组设置不少于4组安装(根据需要增加安装组)，人员安排：我方技术人员每组4人。

(2)提供规定服务，由派出专业人员加工安装并向管理员做使用说明。

(3)安装完成后邀请使用人对安装的实施进行安全检测，初检合格后方可上架。

(4)安装组按照采购人及学校的安装要求对货物进行安装，安装时在校方管理员监督下进行。

(5)数据导入管理系统。

第三、安装人员配置原则

(1)安装技术人员具有多年经验、清楚上架细则和流程。

(2)安装小组均配有专业技术人员，统一由售后网点组织，在技术人员参



郭树军

与下，分别对项目点进行安装检查。

(3) 配置人员原则:经验、技能和特长。

(4) 专业性:配备一定比例的专业人员，具有图书发行员资格或编目资格证书。

(5) 稳定性:在送货、安装和验收阶段保持全部工作人员的稳定性。

(6) 经使用人初检后方可申请验收。

4.2、管理员制度

认真履行岗位职责，遵守各项规章制度。

积极主动提供服务，严格按照有关规定完成书刊资料的采集、分编、上架和借阅工作。

努力学习和熟练掌握图书管理业务，按照《中国图书馆图书分类法》做好图书的分类、编目，新书要及时上架，投入使用，努力提高图书的利用率和周转率。

做好馆藏书刊的验收、登记、造册工作，保管好各类报纸、期刊、杂志，定期装订成册并编目归档。保持资料完整无损，便于读者查找。

做好破旧图书和有重要价值资料的修补、装裱工作，提出馆藏的注销、剔除意见。

负责图书排架、整架，做好各类统计、清点与记录工作，图书书标、卡片、登录号、索书号、帐目要清楚、齐整，做到书账相符。

4.3、配送运输车辆要求

须配置常驻图书配送专用车 1 辆，车辆安全及相关性能合格，驻场车辆专车专用，确保车辆稳定性;并提供足够的箱子运送图书，对图书进行必要的保护。

须依据运输时段的道路畅通情况，对配送运输线路、配送时间段进行综合评估，以期用最优化的线路、最短的到达时间达到最有效率的配送运输效果。

须提供小轿车或者小型货车，能在狭窄路段通行。

4.4、配送人员要求

提供专职的配送人员，且须拥有相应类型驾驶证，具备熟练的驾驶技能。

配送人员在执行图书配送及其他业务时，须按照总馆的操作要求及标准执行。

须保证图书在配送、运输、装配、回收及到书屋交接等过程中的图书财产



郭树军

安全, 交接数据、后台存储数据与实体保持一一对应。

图书在配送过程中须保证图书的实体完整无缺, 不得对图书进行撕毁、重压、污损等。

须承担车辆、配送人员的全部经济及法律责任; 必须按照国家有关规定购买社保等社会保险。

配送人员须对路况熟悉。

5、故障保障计划:

5.1 配送要求

1) 对采购人初选的图书, 我方在采购人初选确定后3个工作日内将该批图书的采访数据发送给采购人;

2) 我方保证所供应图书的质量, 包括图书装订与印刷质量; 坚决不加入盗版图书及其他类型非法出版物, 保证所供应图书的内容、版本及进货来源合法, 并承担相应的法律责任。

3) 产品出现质量问题实行包修、包换, 即产品在质保期限内, 在产品使用说明书规定的正确操作下, 因材料缺陷、设计、制造等原因造成的损坏, 质保期内我方免费负责维修或更换。

4) 我方在送货前与甲方协商确定具体的送货时间、批数、并提供免费送货与卸货服务。

2. 包装要求

1) 到场图书应按批次有序排列; 每批书附一式两份汇总单(包括该批次的批号、种数、册数总金额等项目, 并每页加盖公章、每页有页码、每页有合计, 加盖骑缝章); 每包书内附一份打印销售清单及电子清单(包括该书的序号、ISBN号、图书题名、责任者、出版社、出版时间、册数、单价、总价等项目)。

2) 每批(包)图书的品种、册数、金额等必需与对应的出货清单相符。如果在验收过程中, 同一批次图书出现3%的图书品种与相应清单不符, 甲方有权退回该批次全部图书, 要求我方重新核对, 直至该批图书与清单相符。

6、维护响应时间承诺:

我公司设立售后服务电话: 6223132、6290527, 专人负责响应; 10分钟电话响应, 电话咨询解决不了的1小时到达现场, 在24小时内解决; 24小时解决不了的, 提供后续解决方案。



郭树军

6.1、质保期过后的服务线上服务方式:

1) 提供7×24小时:全天候电话响应:6223132、6290527热线电话咨询服务。

2) 提供7×24小时:网络支持服务:网上在线服务及微信公众号服务。

3) 提供最近时间:上门服务:用户所在地上门检查与维修。

4) 提供:30×1, 60×1次:主动跟踪服务:我公司已建立主动跟踪服务,定期巡回检测服务体系,即使用户无来电话要求维护,公司也会安排专人定期巡回检测服务,做到防范于未然,保证正常运行。我们的售后服务技术人员将每个月电话回访一次,每两个月上门回访一次,使用户能得到我们的最优质、最及时、最全面的售后服务。

6.2、增值服务

1) 客户资料文档化,建立客户网络设备;

所有客户的详细资料(编号、客户名称、地址、主要负责人、联系电话、购买图书内容等)建成文档,在接到客户电话后,在纷繁复杂的客户网设备,方便我公司能迅速、快捷的做出正确的响应。

2) 定期回访制度:客户调查及客户满意度评估

公司定期安排专业人员进行客户回访及客户满意度调查,征求用户在使用过程中对书籍等相关设备的意见和建议,做出综合评估,明确售后方向。

3) 我公司设有书籍仓库和相关设备仓库。

公司设有新书籍仓库和相关设备仓库。以方便能够独立承担一切送货、安排、售后维护服务。并且长久定期派遣客户服务人员电话或上门为贵单位售后服务跟踪。

4) 本项目采购的书籍、印刷好,售后服务好,相关设备在正常使用条件下,若因质量问题引起的安全责任事故,我公司负全部责任。

5) 产品交付使用时,我方将向贵方免费提供一定数量的易损件为备用,提供一定数量的保洁用品。

6) 货物验收完毕后,我方会免费派技术人员进行有关安装和使用的培训,并提供有关资料。负责培训2-3名操作管理查版权口已到熟练掌握产品性能,能及时排除一般故障的程度。

7) 技术支持:提供7×24小时的技术咨询服务。敏感时期、重大节假日提供

技术人员值守服务。

8) 故障响应:提供 7*24 小时的故障服务受理。对重大故障提供 7*24 小时的现场支援,一般故障提供 5*8 小时的现场支援。备件服务:遇到重大故障,提供设备所需要换的任何备件。

7、售后网点介绍

辉县市新华书店在全市有130家农村电商服务站,物流部设有三条专线,向全市服务站运送货物。确保及时响应客户要求,保障客户权益。我方有优秀的售后服务团队,其成员具有中级以上职业资格证书,责任心强,业务技能过硬。可以提供及时、迅速、优质的服务,图书如出现质量问题错订、破损、缺页、污损等,对所供图书提供终身的免费质保服务。

本公司自创立以来,一直将“人”视为公司最严重的资产和力量,“以人为本”的管理体系是公司一直追求的完善企业文化的体现。“人”包括了一直支持我们的客户和我们的伙伴,他们对公司的支持和奉献是给予公司取得成功的最主要的因素。客户对我们的支持和信任是建立在优良的图书质量和高效率的服务支持上面的,我们始终围绕在客户价值上创造我公司最优质的图书质量和最完善的售后服务。我公司始终相信并坚持:真挚、热情、责任、满意是我们一贯的服务宗旨。

7.1服务理念

公司将秉承开放创新,简短实际,注重细节的企业文化,坚持诚信,务实,结合,有序的企业精神,以服务客户为企业的根源原则和最高宗旨:客户的需求是我们工作的导向,服务客户是我们工作的目标。我们要以认真负责的态度,精益求精的质量,为用户提供一流的技术支持和售后服务。

7.2服务方式

1)、提供 7×24 小时:全天候电话响应:热线电话咨询服务。

2)、提供最近时间:上门服务:用户所在地上门检查与维修服务。

3)、主动跟踪服务:我公司已建立主动跟踪服务,定时巡回检测服务体系,即使用户无来电话要求售后,公司也会安排专人定期巡回。我们的售后服务技术人员将每个月电话回访一次,每两个月上门回访一次,使用户能得到我们的最优质、最及时、最全面的售后服务。

7.3售后与支持

负责对项目售后一体化服务。具体实施人员进行培训，在实施工程中负责解决系统中的问题，提供电话、网络和现场支持。

我方将向贵方提供服务指导，免费为贵方图书管理人员进行培训，帮助图书室进行图书分类、上架。定期与贵方就图书室有关情况联络、沟通，后期为图书破损提供修订维护服务，接受提出的合理化建议，并及时进行调整。

贵方可根据需求通过我们的售后服务电话就图书室事项咨询有关问题，我们将热情为您解答，并可派出人员上门进行服务。

投标人：河南省辉县市新华书店有限公司（电子签章）

法定代表人：郭树军（电子签章）

日期：2026年1月7日