

合同编号：豫财磋商采购-2025-739-2

河南农业大学图书馆 2025 年中文纸质图书采购项目合同

甲方：河南农业大学

乙方：北京人天书店集团股份有限公司

甲乙双方根据河南农业大学图书馆 2025 年中文纸质图书采购项目、豫财磋商采购-2025-739 招标文件、乙方投标文件及招标采购发出中标通知书，确定乙方为甲方采购项目 2 包的中标单位，中标折扣率为 63%，经甲乙双方友好协商，甲方向乙方购买图书及加工等服务事宜，同意签订本合同。合同期限为 1 年，合同附件及本项目的招标文件、投标文件、中标通知书等均为本合同不可分割的部分。

双方共同遵守以下条款：

一、货物名称、规格、数量

要求必须是正规的、大型的、权威的出版社出版的、质量有保证、内容健康、学术研究性强的图书。

二、质量及技术规格要求

(一) 书目信息

1. 乙方通过互联网商务网站或书目订单及时向甲方提供各种采访书目信息。预订书目要提供采访 MARC 或 Excel 数据。

2. 甲乙双方日常业务交往，由甲方采编人员和乙方代表直接联系。乙方要尽量创造条件使甲方能通过互联网访问乙方商务网站，以取得有关信息。

3. 甲方全权委托乙方根据其提供的书目订单，通过乙方自有渠道，高效、准确地按甲方所订图书的品种、数量，提供图书的征订、配送及其它服务工作。

(二) 图书采购

1. 甲方采购图书为正规出版的中文自科类纸质图书。

2. 除订单预订外，乙方须为甲方提供现场采购图书信息，如：全国性大型图书展销会、大型的图书批销中心举办的展销会等，根据甲方需要，乙方提供一切便利条件，组织甲方人员外出现采图书 1-2 次，并由乙方承担由此产生的一切费用，具体的现采地点及人员数量由双方商定。

3. 乙方能够提供广泛的书源，到甲方图书馆展开读者选书活动，所提供书源要求来自

正规渠道，所供图书要求内容健康、学术研究性强，必须是正规的、大型的、权威的出版社的出版物。

4. 乙方所提供图书如不符合甲方的复本及质量要求，包括现选的图书，乙方应无条件负责退换，所退换图书必须按甲方要求选择，乙方不得自行随意调换。

5. 乙方要严格按照甲方提供的购书目录提供正版图书，不允许购买非甲方订购的图书和非正版图书。

（三）图书加工

乙方应严格按照甲方招标文件中关于“图书采购、加工质量要求与说明”、“图书采访、分编及加工细则”、“河南农业大学图书馆图书分类标引细则”等内容进行图书加工，达到书到能上架的要求。

由于甲方图书馆资源布局调整，此包内容除采购新书及相关服务外，还包含文化路校区图书馆约 70000 册图书的倒架服务。该包图书中典藏地点为龙子湖校区图书馆的，图书加工时须加盖年度章。（具体要求见图书加工要求 15）

（四）验收图书过程中的账目一律由乙方协助甲方进行清点，准确无误后打印财产帐，然后交付甲方进行核对登帐。

（五）甲方委托乙方代为收集乙方提供书目以外的图书信息。（包括新书出版、发行、数量、价格、渠道等）。

（六）甲方收到图书后应及时验收，若发现所送图书出现差错或有质量问题，乙方负责调换。

（七）未经乙方同意，甲方不得自行转让乙方提供的书目数据，不得用此书目数据从事商业活动，做有损乙方声誉和利益的事。

（八）履约保证金及金额

签约合同价5%，即（人民币）¥50000.00元，大写伍万元整。乙方应当在本合同签订时向甲方指定的账户支付本合同总价款5%的履约保证金。该履约保证金在合同签订完毕，乙方履行完交货义务且甲方验收合格后，由甲方无息一次性返还乙方。

三、售后服务

（一）基本的售后服务

1. 乙方提供的数据加工人员，必须有 CALIS 或国家图书馆颁发的编目证书，并按照甲方的要求完成图书采购分类、编目、加工、典藏等的的数据加工及图书上架服务。

2. 乙方须向甲方提供固定编目, 加工人员不少于 2 名, 在中标期间, 若乙方更换任何编目数据人员, 必须提前告知甲方。

3. 乙方采取传统纸本书目订单、电子书目订单等方式向甲方提供尽可能全面、丰富的可选书目信息。并受甲方委托代为搜集、提供甲方所需要的其他书目信息。

4. 乙方不得拒收甲方提交的任何订单。对甲方提交的订单乙方应尽快与出版发行部门联系, 及时向采编部反馈订购落实情况, 若在 2 个月内不能落实报订计划, 则所报订单自动取消。合同期内, 若出现 2 次以上不能落实订单情况, 甲方有权提前终止与其继续合作。

5. 乙方所供图书必须与甲方所报出的订单图书相符, 若出现违例, 超出订单部分不予付款。

6. 根据图书出版发行时间, 乙方及时将图书送交甲方, 费用由乙方自行承担。一般情况下, 乙方在接到甲方图书订单后的 60 个工作日内, 要按甲方要求, 将甲方所订图书送至指定地点, 图书到货率达 95% 以上。

7. 对因出版社和乙方原因造成的图书错装、倒装、损坏等, 由乙方负责退换。若出现盗版或其他类型非法出版物, 将按书价 10 倍赔偿。

8. 图书编目和加工质量不符合甲方要求, 乙方需派人到甲方跟踪纠错或退回重新编目、加工。若仍不能达到要求者, 甲方有权提前终止与其继续合作。

9. 乙方有为甲方提供相应旧书或赔书的加工义务和责任。

(二) 其他优惠承诺

详细内容见附件 3。

四、交货时间、地点与方式

1. 乙方于合同签订后 60 个工作日内将图书按甲方要求运送至河南农业大学指定地点。未经甲方允许每推迟一天, 按合同总额的千分之五扣除作为违约金。

五、质保期与售后服务

1、乙方所供图书及编目、加工终身质保。

2、在质保期内, 乙方接到甲方维修通知后, 2 小时内响应, 24 小时内到达甲方现场并提出方案, 并安排专人尽快予以修复。产品存在质量问题, 甲方有权要求乙方换货。

六、产品验收

1. 甲方收到图书后应及时验收, 若发现所送图书出现差错或有质量问题, 及时向乙

方提出说明，乙方要及时更换。

2. 乙方提供的图书数量、金额要与招标文件一致，分编、书标、条码、电子标签、藏书章均须符合加工要求，上架、定位等服务须按照甲方规定的时间内完成。

七、付款方式

1. 甲方在乙方图书送达，并经验收确认无误后付款。若遇特殊情况，双方本着友好合作的原则协商解决。

2. 合同期满，甲方除结清已到图书的书款外，对已预订尚未到货的图书仍负有接受的义务，接受时限为半年以内。

3. 在结算过程中，乙方应严格按照国家发票管理的相关规定开具发票，甲方要求按实洋付款，乙方应在同一张发票上反映其码洋、销售折扣、实洋三项内容，甲方收到乙方发票后按扣除销售折扣后的实洋付款。

4. 甲方以乙方所实际供图书码洋为 1587301.59 元（大写：壹佰伍拾捌万柒仟叁佰零壹元伍角玖分）的 63%，实洋为 1000000.00 元（大写壹佰万元整）与乙方结算。

八、违约责任

1. 交货时间逾期超过 15 天仍不能完成交货量的，甲方可解除双方的供货合同，造成甲方损失的，乙方负责赔偿，属严重违约的，甲方有权取消乙方的供货资格，另择途径，由此造成的损失由乙方承担。

2. 对不履行服务承诺的乙方，在合同执行期间，甲方有权减少订书量或停止其供货资格。有不良记录的商家，甲方后续招标时有权拒绝其投标，并且不退还图书采购加工履约保证金。

3. 乙方不得以暗扣或其他任何方式给甲方人员行贿；否则，甲方即有权马上解除乙方供货资格。

4. 乙方未在规定时间内完成甲方所需图书采购及加工等服务，甲方有权减少订书量或停止其供货资格，并且不退还履约保证金。

九、其它

1. 双方应严格遵守此协议，任何一方不得无故单方面撤销或不执行该协议。否则，由此给对方造成的一切经济损失或法律责任，将由违约方承担。

2. 双方在执行合同时产生纠纷，协商解决，协商不成，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

3. 本协议有效期为壹年，未尽事宜，经由双方另行商议后形成书面文字，作为附加条款。附加条款与本合同具有同等法律效力。

4. 图书采访、编目、加工等细则见附件，附件要求内容同合同正文有同等法律效力。

5. 本协议一式 8 份，甲方 5 份，乙方 3 份。双方代表签字盖章后生效。

甲方：河南农业大学

地址：郑州市郑东新区平安大道 218 号

签字代表（或委托代理人）：

郭新伟

电话：0371-56552531

乙方：北京人天书店集团股份有限公司

地址：北京市丰台区晓月中路 15 号院 1 号楼

签字代表：蔡子文

电话：18637013123、010-51438155

开户银行：招商银行北京金融街支行

账号：110906865910506

合同签订日期：2015 年 8 月 25 日

合同签订日期：2015 年 8 月 25 日

红红

附件 1: 图书采访、分编及加工要求

一、图书采访

1. 我公司保证, 采购的图书以前一年和当年出版的中文自然科学、社会科学新书为主, 因学科需求, 专业图书可适当放宽出版年限。保证坚持正确的政治方向和学术导向, 符合国家法律法规, 内容科学、观点正确、学术性强, 适合河南农业大学学科发展及专业设置并具有较高学术价值。

2. 我公司保证向甲方提供最新的图书预订数据 (含书本式目录和电子数据目录), 我公司保证根据甲方需要组织甲方进行现场采购。

*3. 我公司郑重承诺: 除订单预订外, 我公司保证为甲方提供现场采购图书信息, 如: 全国性大型图书展销会、大型的图书批销中心举办的展销会等, 根据甲方需要, 我公司提供一切便利条件, 组织甲方人员外出采购图书 1-2 次, 并由我公司承担由此产生的一切费用, 具体的现采地点及人员数量由双方商定。

4. 我公司保证能够提供广泛的书源到甲方图书馆展开读者选书活动, 所提供书源保证来自正规渠道, 所供图书内容健康、学术研究性强, 保证是正规的、大型的、权威的出版社的出版物。

5. 我公司保证所提供图书如不符合甲方的复本及质量要求, 包括现选的图书, 我公司保证无条件负责退换, 所退换图书保证按甲方要求选择, 我公司绝不自行随意调换。

*6. 我公司郑重承诺: 保证能够严格按照甲方提供的购书目录提供正版图书, 绝不参加非甲方订购的图书和非正版图书。

7. 我公司保证能够按照甲方本地书目数据库查重, 我公司向贵方提供的历次订购目录 (含现采), 保证所供图书同一书商不出现重复 (除甲方特别要求外)。

*8. 我公司保证, 甲方所购图书, 如出现下列情况之一者, 甲方有权将书退回我公司。

(1) 页码少于 120 页的图书。(2) 开本小于小 32 开的图书。(3) 非正版图书 (其他应付责任参照标书及合同的相关条款) 或非贵馆订购图书。(4) 书脊非正常, 无法正常粘贴书标的图书。(5) 凡所报订购书单中有单价高于 150 元或套价高于 250 元的图书, 保证再与甲方采购人员联系, 取得进一步确认后, 方可确定订购, 否则作退书处理。(6) 残、缺页及装订错误图书。(7) 我公司出现的重复订购图书直接作为赠送甲方图书不予结账。(8) 高职高专及其以下教材、远程教育、成人教育图书和非本科生用书。

二、图书分编

1. 我公司保证图书分类依照最新版《中国图书馆分类法》。

2. 我公司保证图书分类主题标引依照《中国分类主题词表》。

*3. 我公司保证图书分类标引符合甲方的分类标引细则, 遵从甲方的沿革(见附件《河南农业大学图书馆图书分类标引细则》)。

*4. 我公司保证图书编目数据符合 CALIS 高校联机合作编目及机读目录标准, 图书特征表述完善, marc 字段著录准确完整。

5. 我公司保证编目数据经贵馆人员对 905 字段中的索取号的唯一性进行确认, 对编目数据整体质量审核后才能打印粘贴书标。

6. 我公司保证图书如有光盘, 加 856 字段 (@uhttp://192.168.4.57/detail.asp?ctrlno=001 字段)。保证将全部光盘粘贴同图书一致的书标一枚。

三、图书加工

*1. 我公司保证严格按甲方图书加工要求免费为甲方提供图书加工服务。

*2. 我公司保证在加工过程中所使用的一切材料, 均由我公司负担。

*3. 我公司保证在加工过程中, 如未按甲方要求进行加工, 出现质量问题, 甲方有权拒收所有出现质量问题的图书, 其责任由我公司自行承担。

*4. 馆藏章: 加盖两处。一处盖在书名页中出版社与书名之间的偏下方中间的位置; 另一处加盖在图书的切面中间位置。

*5. 蓝色书标 2 枚: 1 枚贴在距书脊根 2cm 高的书脊上(分类号第一个大写字母要紧挨书脊, 不贴在书后面; 2 排号、3 排号与分类号左对齐), 1 枚贴在书名页的左上方, 距顶端切口与左书脊各 1cm 位置, 尽量避开文字。两枚书标均覆膜。书标大小、颜色及样式保证符合甲方的要求。(宋体, 12 号字, 加粗)

注: 如果书有活皮保证在活皮和里面的书脊上各粘一枚书标, 活皮与封二、封三粘贴。

*6. 条码(合成) 2 个: 不覆膜。一个贴在图书的第一页(不管有无内容), 距顶端切口与右切口各 1cm 位置。一个贴在书名页的正上方稍偏右, 距顶端切口与右切口各 1cm 位置(如书名页为首页, 则两个条码分别粘贴在图书的前两页)。粘贴条码保证尽量避开重要文字(如题名、作者等)。

我公司保证严格按照甲方提供的条码起止分区打印条码, 条码连续, 不会中断。遇到退回图书导致条码间隔, 保证尽快同号补齐, 否则暂停我公司图书报帐。

*7. 铅印财产号 2 个：一个印在书名页出版社下方，一个印在书的第 51 页上边空白处中间。财产号与条码号保持一致，即同号。铅印财产号清晰，绝不模糊不清。

*8. 我公司保证 RFID 标签选用质量可靠，符合标准的高频 RFID 标签，标签粘贴在封底里（封三）中下部靠内位置。并按要求完成 RFID 数据的转换工作。

8.1. 保证 RFID 图书标签按图书数量的 105%配置，多出的 5%以备替换使用。

8.2. 保证 RFID 图书标签具体参数如下：

8.2.1 保证工作频率:13.56MHz。

8.2.2 保证有效识读距离：自助借还设备需 $\geq 250\text{mm}$ ，防盗门需 $\geq 500\text{mm}$ 。

8.2.3 保证图书标签天线:铝质蚀刻天线。

8.2.4 保证产品尺寸 50X50mm。

8.2.5 保证环境温度范围:-30℃-75℃。

8.2.6 保证有效使用寿命: ≥ 10 年；内存可读写 100,000 次以上。

8.2.7 保证标签为无源标签，无需电池设备。

8.2.8 保证标签中有存储器，存储在其中的资料可重复读、写。

8.2.9 保证标签可以非接触式的读取和写入，加快资源流通的处理手续。

8.2.10 保证标签具有一定的抗冲突性，能保证多个标签的同时可靠识别。

8.2.11 保证用户可自定义数据格式和内容，具有良好的数据扩展性。

8.2.12 保证具有不可改写的唯一序列号（UID）供识别和加密。

8.2.13 保证该标签为知名品牌，且为原厂原品牌的原装产品。

8.2.14 保证相关的 RFID 阅读产品设备，可在非常短的时间内读取存储在标签中的资料（每种工序中标签的读取速度都能达到 0.1s 之内）。

*8.2.15 保证标签自带单面粘性，每个标签上印制由河南农业大学图书馆提供的 LOGO 图案。

9. 我公司保证跟踪改错：打印书标前一定经甲方审校数据（甲方主要审核索书号），否则若造成数据、书标错误，一经发现，由我公司及时到甲方各个藏书点现场改正。

10. 我公司保证在进行图书加工前，可向甲方索要馆藏章样式及条码格式和分区。

11. 我公司保证凡不符合甲方加工要求的图书一律做退书处理。在图书加工中，我公司严格按照以上要求进行，如有变化甲方会及时通知我方，如没有按照甲方要求供书，责任我公司自负。

12. 我公司保证 905 字段@b 的条码号如是连续的，不分开另写，如 1247163-4，不写

成 1247163, 1247164。

13. 我公司保证向甲方提供一份装订成册的所购图书个别登记帐。

14. 磁条：每本书都加贴质量可靠的复合性钴基可充消磁条。400 页以内的图书夹一根，400 页以上的图书夹两根（第一根夹于第 30~50 页之间，第 2 根夹于图书的后 1/3 处）。磁条加装在书内隐藏处，不外露突出。（供货地点为许昌校区的，满足此条要求。）

15. 年度章：年度章盖在图书书顶，距书脊 3cm 位置。年度章内容为“202*”，字体为宋体，大小为 1cm*3cm 的长方形章样。（供货地点为龙子湖校区的，满足此条要求。）



附件 2：图书分类标引要求

一、图书分类

1. 我公司保证中外文图书依据《中国图书馆分类法》，简称“中图法”进行分类。

2. 基本原则

(1) 我公司保证图书分类运用辩证唯物主义和历史唯物主义的立场、观点、方法来辨别图书的内容、性质，达到揭示、宣传其内容的目的。

(2) 我公司保证图书分类体现《中图法》分类体系的科学性、逻辑性，归类时既要考虑本校的学科性质、任务和专业设置，又要注意分类体系的整体性。

(3) 我公司保证图书分类归入切合图书内容的最大效用为目的。

(4) 我公司保证图书分类以图书内容的科学属性为归类的主要标注，其他形式则为辅助标准，切不可单凭书名归类。

(5) 我公司保证工具书属综合性的集中在 Z 类，专科性的分散在各学科类目内。

(6) 我公司保证图书归入主要的类目后，必要时可作附加分类、互见和分析分类。

(7) 我公司保证图书分类保证前后一致，一种书不能标引两个甚至多个不同的索取号，如一种书两个、或者多个索取号时，保证予以纠正。

(8) 我公司保证严格遵守贵馆确定的《图书分类标引细则》，不随意改动。

3. 一般规则

(1) 我公司保证同一主题从不同学科的观点和方法来研究的，按研究学科的观点和方法归类。

(2) 我公司保证分别从不同学科角度论述某主题的图书，根据研究角度归入各有关学科。例：

从水产养殖技术角度研究“鱼”，归入 S96 水产养殖技术

从水产加工角度研究“鱼”，归入 TS254

从动物分类学角度研究“鱼”归入 Q959

(3) 我公司保证同一主题兼论理论和应用的，按论述重点归类，例：

《米丘林少年园艺学》入 S6—06

《米丘林学论的理论与成就》入 Q—06

《米丘林遗传学》入 Q3—06

(4) 我公司保证一个主题涉及几个方面的书，归入学科的总论。

(5) 我公司保证多主题的图书

A 并列关系的,依在前的主题归类,必要时作后主题的附加分类标引。

B 从属关系:依为主要的主题归类标引。

C 因果关系:依用途效果归类标引。

4. 多文种图书划分与分类标引

(1) 我公司保证中外文图书划分:依图书的书名页和版权页为划分中外文图书的标准。有中文和其它外文的图书按中文图书归类标。

(2) 我公司保证两种或两种以上文字对照的图书,依前一种文字归类标引。

(3) 我公司保证多种文字对照的图书,是科技的,依学科归类标引;若是学习外语的普通读物,应归入 H 类有关类目标引。

5. 丛书图书分类标引

(1) 我公司保证内容广泛者,依综合性学科归类标引。

(2) 我公司保证在总书名下的分册,同属一个学科的,依其总书名所属学科归类。

(3) 我公司保证在总书名下,并有各分册书名,而又不属于同一学科者,依各分册内容所属学科归类标引。

(4) 我公司保证集中归类标引的图书,必有子目项,需做分册书名分析标引的,保证做书名附加分类标引。

6. 凡辞典、词汇、手册等工具书,属综合性的归入 Z 综合性学科有关类目内;其它专科性的,依文献所属学科属性分散归类。

7. 个别特殊规定

A、总论复分表中—43 贵馆不用;B、不使用组配分类号,如书中内容含两个学科范畴,除标引主要分类号外,可另做附加分类号;即根据需要著录两个或两个以上的 690 字段。C、计算机学科中的程序语言类不需要字母另加区分。例 TP312C 应改为 TP312;D、不使用资料分类法的分类号标引图书,只使用“+”前的图书分类号标引。

E、分类法中的“=”复分贵馆不用。例 K825.2=6 应改为 K825.2 即可。

二、著者号标引

1. 我公司保证中文图书按编著者姓氏的四角号码取号。

(1) 依编著者的第一个字取第一、二两角,第二字的第一个角和第三字的第一个角,组成四位阿拉伯数字即为著者号,只限取前三个字,以后的字不再取。

(2) 单名单姓时各取两个字的第一、第二两个角,组成四位号码。

(3) 编著者(外国编著者)只一字时,取该字的四个角组成四位号码。

- (4) 编著者无可考者，依书名取号。
2. 我公司保证外国编著者，按著者的规范汉译姓取号，多个字时，取前三个字。
3. 我公司保证多卷集的图书，按主编著者取号，主编无可考者，依先到馆图书卷集的编著者取号。
4. 我公司保证图书有口述人、执笔人的，按口述人姓名取号。
5. 我公司保证 XXX 文集，XXX 文选是一个人的著作，按原著者取号，多人著作按编辑者取号，没有编著者按书名取号。
6. 我公司保证传记图书按被传人取号。
7. 我公司保证某图书的注释、对照等仍按原书著者取号。
8. 我公司保证经典著作、会议、地名等依《中图法》有关规定取号。
9. 我公司保证依规范的简化字《新华字典》为准。
10. 我公司保证外文图书著者号标引：
- (1) 西文图书依克特的《著者号码表》取号。
- (2) 俄文图书依哈芙金娜的《俄文三位著者号码表》取号。
- (3) 日文图书依四角号码取号同中文图书。

三、著者号区分标引

我公司保证图书经分类和著者号标引后，到馆在贵馆馆藏在书目数据总库中进行索书号查重，审核已编图书的著者号和该编著者号下此类图书的种次号，如属于重号，则加以区分标引，标引规则如下：

1. 同类同编著者的书，按编著者图书的种次号编号，第二种到馆的书在编著者号后边划一横杠加到馆顺序号 XXXX-2，XXXX-3，以此类推-4……。
2. 不同编著者所取的号相同时，采用种次号空 5 个号法加以预留区分标引，如北京林学院和北京农业大学各编著的《土壤学》索取号都是 S15/1204，北京林学院编的《土壤学》先到，其索取号即是 S15/1204；而北京农业大学编的《土壤学》后到，可标引为 S15/1204-6，其中-2、-3、-4、-5 是为北京林学院以后编著“土壤学”一类图书的预留号；更多的编著者同号可以此类推，如-6、-11、-16 等。
3. 同一编著者，不同版本的图书，在编著者号后划斜杠，在斜杠后用阿拉伯数字表示该书的版次，例：三版的书 XXXX/3，五版的书 XXXX/5。
4. 丛书、多卷书、套书的编著者号区分标引：
A、丛书集中归类标引时，该丛书的第二分册编著者号后加：2 予以区分标引，分册

更多者则以：3、：4、：5、.....加以区分标引，第一分册本馆均不加“：1”。

B、多卷书如各种年鉴、《中国植物志》、《中国动物志》等书根据到馆先后用冒号：后加阿拉伯数字（用法同丛书区分标引）加以区分标引。

C、套书中册、下册或者第二、第三、.....均应以冒号：后加阿拉伯数字（用法同丛书区分标引）加以区分标引。



附件 3：售后服务计划及其他优惠承诺

（一）、售后服务

（2）售后服务流程

序号	服务流程	工作安排
1	服务响应阶段	1.多渠道接收反馈 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。 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。 在图书馆配藏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。 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。
		2.快速响应机制 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。 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。 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。 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	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。 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。
3	问题处理阶段	1. 图书质量问题处理 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。 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。 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。 2. 配送问题处理 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。 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。 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。 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。
		3. 编目数据问题处理 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。 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。 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。
		4. 培训与技术支持问题处理 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。 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。 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。
4	进度跟踪与沟通阶段	1. 定期沟通 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。 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。 2. 进度跟踪 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。 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。
5.	结果反馈与确认阶段	1. 结果反馈 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。 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。 2. 满意度确认 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。 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，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。
6	服务总结与改进阶段	1. 服务总结 售后团队组织全体成员定期召开服务总结会议，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。 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。 2. 改进措施 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。 加强与图书馆的沟通协调机制，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。 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。 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。

(二)、其他优惠承诺:

(六) 数字化馆配资源

1、畅想之星馆配电子书平台

畅想之星是面向图书馆的 B2B 馆配电子书平台,集版权管理、新书发布、电子书采购与销售、知识发现于一体。

数字授权,坚守正版:畅想之星高度注重电子书的版权,所有的电子书都具有合法授权。

自动化系统深度整合,纸电一体:已购电子书可以和馆藏 OPAC 系统整合。提供超过 150 万条可供纸书数据,实现纸电一体化。

新书为主,学科优先:以学术类、科技类、工具类电子书为主,每周更新 1000 种左右,每年更新不低于 5 万种,近三年的新书不低于 30%。

广泛合作,资源全面:目前已经有 400 余家出版单位入驻,中文电子书总数量超过 38 万种,分别按照十三个学科门类 and 二十二大类中图法详细分类。另外还有民国、古籍、地方志近 30 万种。

专用阅读设备:电子墨水屏阅读器有 6 英寸和 10.3 英寸两种尺寸可供选择,内置畅想之星一万多种畅销类电子书,月更新量不少于 300 本,支持各种 PDF、TXT 格式电子文件的自行导入。

2、阿法购平台



北京人天书店集团股份有限公司

第 759 页

http://www.rtda.com



人天书店集团 | RENTIAN GROUP

有图书馆的地方,就有人天书店

阿法购是人天书店集团研发的纸书与电子书一站式智能采选平台,可与图书馆自动化系统对接,进行图书查询、采购、读者荐购,纸电同步揭示,既可镜像也可以远程访问。平台目前共收录图书 564 万种,电子书 37 万种,纸书可供书目 170 万种。

3、丹霞智能图书馆管理系统

丹霞系统是人天书店集团独立研发并已商用的新一代图书馆自动化集成系统,拥有八大子系统:采访、编目、典藏、流通、期刊、图书馆门户、单点登录以及系统管理,全面实现图书馆日常业务系统化管理。

4、哥伦布克知识发现系统

哥伦布克知识发现系统是基于馆配电子书的综合型学术搜索平台,通过发现知识关联,为读者提供精准搜索和智能推送,以期达到论文可用。

供应商: 北京人天书店集团股份有限公司 (电子签章)

法定代表人: (电子签章)

2025 年 08 月 11 日

成 交 通 知 书

采购编号：豫财磋商采购-2025-739

致：北京人天书店集团股份有限公司

恭喜贵方参加我公司承办的河南农业大学图书馆中文纸质图书采购项目投标，经评审，被确定为本项目包 2 的成交供应商。

成交综合折扣率为：63.00%（大写：佰分之陆拾叁）。

交货期：合同签订后 60 个工作日内交付使用

质保期：图书及编目、加工终身质保

质量要求：符合国家、行业、地方相关规范合格标准，满足采购人要求

现将有关事宜通知如下：

自成交通知书发出日起，于 15 日内持本成交通知书与采购方河南农业大学详谈合同事项。

采购方联系人：张老师

联系电话：0371-56552897

签订合同时请携带：

- 1、成交通知书
- 2、单位公章或合同专用章
- 3、单位的开户银行、帐号及开户名称

采 购 河南农业大学

采购代理单位：河南省伟信招标管理咨询有限公司

二〇二五年八月十二日