

网购订单（馆配平台）	现书（现货）	10 天内	100%
	复本不足补订	3 天内	100%
重点采购出版社订单	现书（现货）	7 天内	100%
	复本不足补订	3 天内	100%
全年订单汇总			100%

我公司承诺在现采结束最终采购书目确定后 50 天内按要求将加工好的图书送到采购人指定的地点。逾期一天供货扣除合同金额的 1%，以此类推。

为尽可能消除因我公司不能按合同规定要求供货所造成的影响，我公司承诺采购人有权采取相应的补救措施（如直接向出版商订购图书或向其他供货商补订图书等），由此给采购方造成的各项损失或增加的各项费用均由违约的我公司承担。

5.4 售后服务方案

5.4.1 图书质量免费维修时间、解决问题时间、维修单位名称、地点等

我公司具有良好的服务能力，在地域上占有优势，在河南省内具有固定的办公场所及人员，方便和保障了河南各大高校图书的征订、配送等服务。

我公司具有良好的服务能力，在河南省具有固定的办公场所及人员，将安排专人负责数据、采购、反馈、配送、收退、结算等全程跟踪服务，能够提供符合贵馆要求的所有加工材料，并且有专业加工、编目人员负责加工，为确保图书加工质量，我公司保证加工人员的稳定性，并严格按照采购方提出的加工要求进行加工。加工服务与材料费、验收产生费用全部由我公司承担。我公司承诺不将此项业务进行转让、分包给他人经营管理。所产生费用全部由我公司承担。

本地化服务情况一览表

公司全称	郑州金泰图书发行有限公司		
本地化服务形式	公司所属本地（详见营业执照注册地址）		
本地化服务地点及联系方式	总部地址：河南省郑州市金水区丰产路街道农业路 16 号郑州时代国际广场 2209 号	0371-56730365	
	东区服务网点地址：郑州市郑东新区龙子湖高校园区平安大道与博学路交叉口汇艺悦公馆 1201-1203 室		
负责人及联系方式 （附身份证号码）	肖新建 0371-56730365 41292719670420614		
服务人员及联系方式 （附身份证号码）	石弯弯 19383156209 41090119667054		
	冯丽科 19337156200 410622199409052022		

我公司承诺所供图书质保期：3 年质保，自供货签收之日起计算。在免费质保期内，我公司提供免费上门服务，出现任何质量问题，我公司无条件负责更换和维修，由此产生的一切费用由我公司承担。在接到贵校老师图书出现问题通知后，30 分钟内响应，3 小时内到达现场解决问题。我公司负责所供图书免费全面检查，如发现潜在问题，我公司免费予以更换。

我公司有专人负责订单，退书、图书差错、未到书情况、免费维修及时与贵馆沟通，接到客户电话后 0.5 小时内给予回复，3 小时内到达现场解决问题。

5.4.2 售前、售中、售后服务计划

1、售前服务：我公司在收到每批图书订单后及时做好收订工作，1 个工作日内以电话、电子邮件方式回告，核实订单的图书预订册数和金额，以最短时间、最优方

案根据采购方提供的书目订单组织图书。

2、售中服务：我公司保证及时向贵馆通报图书组织情况，并按采购方提出的书目及包装要求按照约定的时间内将货物送到指定位置。

3、售后服务：在免费质保期内，我公司提供免费上门服务，出现任何质量问题，我公司无条件负责更换和维修，由此产生的一切费用由我公司承担。

4、所有图书的品种和复本数量均由采购方决定，我公司应当严格按照订单组织图书配给，不得自行搭配和追加非图书馆确认订购的品种或复本，如果发现非图书馆确认订购的品种或复本，一律不做退货处理，视为赠送。

5、在图书免费质保期内，若出现缺失、倒装、装帧或包装等质量问题，无条件退换等，由此产生的一切费用由我公司承担。

6、接到贵馆追订图书订单后，将尽一切可能通过出版社及分支机构、民营供应商、包销商、包销作者、编辑、网上书店等众多渠道来满足采购方要求，保证与正常采购一视同仁，承诺及时处理。从追订之日起，2-3 日内送到贵馆指定仓库，最快的为今日订明日到，一本书也能够保证按时送货上门。若超过到货期限的，超过一天按合同码洋的 1%赔偿贵馆的损失。

7、我公司承诺为贵馆提供免费 3 年质保的服务，自接到贵馆报修后，0.5 小时内响应，在 3 小时内到达现场解决问题，如不能及时解决问题提供备用图书服务、直到原货物修复。

8、质保期过后，我公司仍免费提供技术咨询服务及终身优惠服务。我公司将提供与质保期内同内容的服务项目，一切费用由我公司承担。

9、我公司具有良好的服务能力，在河南省内具有固定的办公场所及人员，将安

排专人负责数据、采购、反馈、配送、收退、结算等全程跟踪服务，能够提供符合贵校要求的所有加工材料，并且有专业加工、编目人员负责加工，为确保图书加工质量，我公司保证加工人员的稳定性，并严格按照贵校提出的加工要求进行加工。加工服务与材料费、验收产生费用全部由我公司承担。我公司承诺不将此项业务进行转让，分包给他人经营管理。所产生费用全部由我公司承担。

我公司承诺所供图书质保期：3 年质保，自供货签收之日起计算。在免费质保期内，我公司提供免费上门服务，出现任何质量问题，我公司无条件负责更换和维修，由此产生的一切费用由我公司承担。在接到图书出现问题通知后，**30 分钟内响应，3 小时内到达现场并解决问题。**我公司负责所供图书免费全面检查，如发现潜在问题，我公司免费予以更换。

我公司有专人负责订单，退书、图书差错、未到书情况、免费维修及时与贵馆沟通，接到客户电话后 0.5 小时内给予回复，3 小时内到达现场并解决问题。

书目信息的提供

1. 为了配合贵馆的采购任务高效、有序的进行，我公司将根据图书馆的实际情况，向我公司免费提供中文图书的征订书目采访数据，其中电子版书目三天至一周更新一次，每期 1.5 万条左右，四种数据格式（excel、dbf、iso、txt），供下载、查重、征订；也可以根据图书馆的馆藏需求，提供新书现货和特价图书信息。

2. 我公司承诺新书每三天至一周发一次新书书目采访数据，近几个月出版的图书，我公司保证图书馆可以通过互联网访问图书我公司商务网站，下载图书的 CNMARC 采购数据和编目数据。

3. 我公司收到最终订单后，及时与贵馆核实订单的预订采购图书类别、比例、数

量、册数、金额等，确认无误后，先做查重处理（包括同批书的查重、以往图书馆所订图书的查重），并通知贵馆，避免不必要的重复订购，剔除由于采购数据不完整而使图书馆错订的新书。然后及时与出版发行部门联系，以最短时间、最优方案组织图书，并及时通报组织图书情况、发书情况、到书情况。

4. 根据贵方馆藏的要求，各个类别的分配做出与适合贵馆的图书目录（采访数据），每三天至一周更新一次供贵馆选订，每次图书品种数不少于 1.5 万种；根据贵方选定的书目，我们进行慎重的甄别和选择，力争在版别、版次、价位和质量上优先考虑，实施优选采购计划和验收办法；对图书订单的供货率我们保证达到 100%，最大限度的为贵校服务。

书目订单选购

我们为贵馆设立独立数据库，建立档案（全部订单库、发货记录库、现采订单库、分次订单库）做到不重复、不漏订、剔除由于采访数据不完整造成的错订图书，及时反馈订单情况，做到准确无误，以保证贵馆订单的顺利进行。

我公司保证向贵校提供的数据内容必须包括：正题名、副题名、分册号、分册名、丛书名、书号、作者、译者、正文文字语种、分类号、出版社、出版年月、内容简介、价格。

我公司可满足贵校的现场采购、书目报订、专题采购、补订增订等多种方式。能提供《新华书目》、《科技新书目》、《社科书目》和各大重点出版社的新书目等来组织书源，采购书源、采购方式、采购图书的品种和出版社等完全根据采购方图书馆需要，我公司不会对采购方图书馆的采购设置任何障碍，每一星期更新一次供贵馆选定，每次图书品种数不少于 1.5 万种，我公司能够按采购方的订购书目提供未经使用的正版



图书，具有广泛的图书采购网络，经营图书品种丰富。

我公司及时向贵校提供各类最新的图书出版信息。能随时按照贵馆需要组织各种图书书目。图书出版信息包括：各大出版社出版的最新图书书目信息的电子版；免费提供各出版社刊印的最新的纸质图书目录等。并按贵校要求配采访 MARC 数据：贵校也可采用 E-MAIL 邮件方式提供初选书目，然后我公司将尽快按贵校要求准确配备相应书目的采访 CNMARC 数据。

我公司保证对贵校报送的每批订购数据在 10 天内提供无法订到图书书目反馈，1 个月内提供未到书清单，并以书面形式分析，说明原因，并尽快补充未到的图书。

我公司保证提供的征订书目信息和贵校预订的图书目录中若有不符合贵校需求的图书信息如、不规则图书、散页、中小学图书、无法上架类图书、非印刷型文献、高码洋（定价在 200 元及以上）及图书需告知贵校，由贵校确认后方可配置图书，若未经确认，一律由我公司承担各项经济损失；当图书实际出版价格与订购估价差额高于 30% 时，我公司及时与贵校联系，待贵校调整购书方案（减少复本或取消订购）后，我公司根据新方案再组织图书，否则，该部分图书不予付款。另若遇订单重报、误报或图书出版过程中出现书名、价格、多卷书没有成套订购，同题名、同作者，不同装订、不同出版社的图书等发生重大变化时，我公司将及时书面或电子形式通知贵馆，让贵馆重新确认订单，否则一律做退货处理，由此造成的经济损失完全由我公司承担。

严禁在图书配送中夹带有盗版图书、未经图书馆选订图书和其它不适合本科高校读者阅读的图书，包括：儿童读物、高职高专图书、宗教类图书等。如到货发现存在以上图书，无论加工与否一律由贵馆处理。

订单处理响应

贵校的目录订单：必要时根据贵校特定要求提供指定专题的采访数据提供纸本书

目；接到图书馆发来的订单后应一个工作日内以电话、电子邮件方式回告，核实订单的图书预订册数和金额，以最短时间、最优方案根据贵校提供的书目订单组织图书，并将处理情况回告采购单位进行二次确认，及时向贵校通报图书组织情况，对于未采购到的图书说明原因。

现采订单。采购单位通过现场采购扫码的订单，我公司承诺当天完成数据处理和查重，并将查重后的订单和查重情况、特殊说明（如复本异常、高定价图书等）交给图书馆采编老师进行再次确认；接到图书馆老师确认的订单后，在进行查重，接订单之日起 1 日内回告贵校。贵校自备订单。处理步骤同上。

我公司根据贵校的需求和要求提供必要的现场形式。



5.4.3 响应处理机制

（1）售后服务响应时间

质保期：免费质保 3 年，我公司应在接到贵馆质量问题通知后 0.5 小时内作出响应，3 小时内提出解决方案（调换或返工）。

我公司承诺应时向贵馆提供各类最新的图书出版信息。能随时按照贵馆需要组织各种图书书目。图书出版信息包括：各大出版社出版的最新图书书目信息的电子版；免费提供各出版社刊印的最新的纸质图书目录等。

我公司有专人负责订单，退书、图书差错、未到书情况及时与贵馆沟通，接到贵馆通知后 30 分钟内给予回复，3 小时内处理完毕。

（2）对图书订单的响应速度

订单的初处理：我公司自接到图书馆订单后，1 小时内回告图书馆采编老师处理结果（包括查重、套录书名库是否与原订单相符等），请图书馆采编老师再次确认订单；

正式订单处理：接到再次确认的订单后，1 小时内处理完毕；库存满足的图书品种当天打包发货，1 日内到达贵校图书馆；订数不满足的直接以紧急采购的形式报订到出版社或供应商，并立即与供货方联系，供货方必须当天发货，3 日内到达我公司库房；

订单的运输：对于库存满足的，离我单位 200 公里以内，我公司直接派车或走快递方式送达，当天或隔天送到；超出 200 公里范围的，我公司直接以快递方式 2 日内送达；对于报订到我公司的图书品种，我公司要求出版社 3 天内送达我公司仓库，我公司 2 日内送达图书馆，或由我公司签约出版社按照我公司的送货要求 3 天内汽车直送或直接快递到图书馆；

对于自定较窄主题：我公司尽一切可能通过出版社及分支机构、民营供应商、包销商、包销作者、编辑、网上书店（当当、亚马逊等）、郑州图书馆情报研究所等众多渠道来满足订单要求，对于上述书目能够及时满足的马上回告采购单位，对于需要查询的书目信息 1 个工作日内回复是否可供；

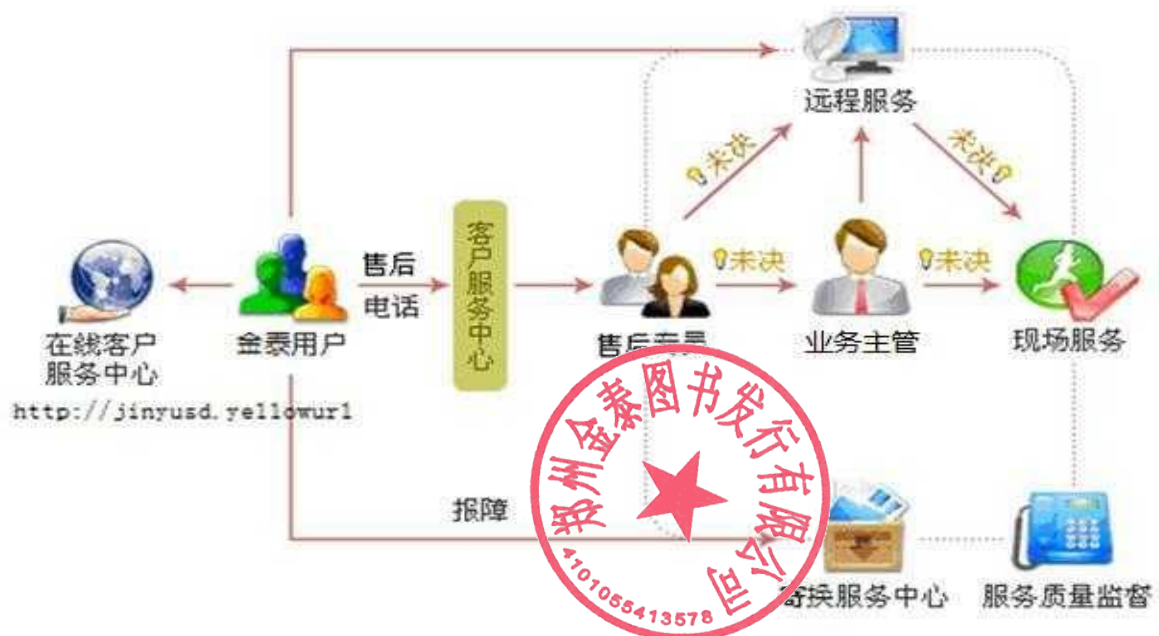
对于零星采购，我公司将按照与正常采购一视同仁，按照我公司承诺及时处理。

（3）对图书订单调整要求的反应能力

我公司设立专职岗位，保持电邮实时联系，保证售后服务有序进行。对贵校反映的工作中的问题，或图书本身及加工质量等方面的问题，**我公司在收到信息 0.5 小时**

内响应。对贵校反映的业务问题，我公司在3小时内到达现场解决问题。

(4) 售后服务流程



(5) 网络支持服务

我公司为广大用户开辟了网上服务专区，它是利用计算机网络为客户打造的个性化网络服务空间。在线客服服务中心可提供 7*24 小时服务，客户可在线提交图书、图书需求、反馈、在线自助下载等服务，还可以在线进行交流、在线反馈服务意见，等等。

在线客服服务中心: [http:// http://jintaitushubook.com /](http://http://jintaitushubook.com/)

售后服务工作 QQ: 1072660851

售后邮箱: 1072660851@qq.com



(6) 免费热线电话服务

通过客户服务中心的热线服务，客户可以享受高效的电话服务支持，我公司热线坐席将根据客户描述的问题情况，帮助客户分析问题原因，并提供快捷有效的解决方案。如果提供给客户的解决方案客户不满意，我公司热线坐席会及时提供其他服务方式建议。热线电话可提供 7*24 小时服务，同时配备常规售后热线和项目经理服务热线，遇到疑难问题自动升级至业务主管处理，解决问题更迅速。满足客户复杂的服务需求。

客户服务热线：0371-56730365

(7) 现场服务

我公司提供 7*24 小时的上门服务，现场解决售后问题；我公司售后专员与贵校

面对面地沟通和交流，在解决售后的同时，还可以依据贵校其他问题或需求给予解决方案和全方位支持，是最有价值的一种服务方式。售后服务结束，由贵校进行验收，并对签署售后服务工作单已证明该次售后合格。

附售后服务单样本：

郑州金泰图书发行有限公司售后服务工作单					
时间		售后学校			
地址		联系人		联系电话	
售后人员		出发时间		预计到达时间	
售后内容					
售后反馈 (校方填写)	问题解决	到达时间	离校时间	服务态度	意见及建议

(8) 费用收取

在图书免费质保期内，若出现缺页、倒装、装帧或包装等质量问题，无条件退换等，由此产生的一切费用由我公司承担。

5.4.4 代购图书服务

如果贵馆有需要代购的图书，我公司会及时地为贵馆代购。我公司可以从网上书店，例如当当网(<http://www.dangdang.com>)、卓越亚马逊网(<http://www.amazon.cn>)、

中国图书网 (<http://www.bookschina.com>) 等为读者代购, 只收取所购图书实际产生费用, 不收任何手续费。

对于代购图书, 我公司会在报订之日起一周左右时间, 分析到货情况, 对于地方偏远、品种少或复本少不能凑齐包件的情况, 我公司将通过快递方式补缺, 或直接在大型图书电子商务网站如当当、亚马逊等网站直接采购, 这些大型电子商务平台也同时是我公司合作伙伴;

5.4.5 书目发送周期和数量

我公司保证每周向贵馆提供最新各类图书出版信息, 每次书目数量不低于 1.5 万条。书目信息提供方式包括在线下载、邮件传递, 书目信息符合标准 MARC 格式。书目信息应包含全国百佳出版社、重点大学出版社的最新出版信息。

我公司保证随时按需组织专项图书采购的 MARC 书目信息及图书。

我公司为广大用户开辟了网上服务专区, 它是利用计算机网络为客户打造的个性化网络服务空间。在线客服服务中心可提供 7*24 小时服务, 客户可在线提交图书、图书需求、反馈、在线自助下载等服务, 还可以在线进行交流、在线反馈服务意见, 等等。

书目可通过微信、QQ、电子邮箱等方式传于贵馆。

在线客服服务中心: [http:// http://jintaitushubook.com](http://jintaitushubook.com) /

售后服务工作 QQ: 1072660851

售后邮箱: 1072660851@qq.com

5.4.6 ISBN 匹配 MARC 数据服务响应时间

我公司保证接到贵馆 ISBN 数据信息后，保证在一个小时之内准确无误匹配出 MARC 数据并且反馈给贵馆老师。

5.4.7 项目负责人、服务人员更换频次

针对本次贵馆的图书采购项目，我公司派出了一批具有丰富经验的服务人员，项目负责人更是多次负责省内各大图书馆采购项目工作，并获得了图书馆老师们的一致好评。

我公司保证，为了保证项目的顺利实施，从项目开始到结束，项目负责人及加工服务人员一经确认，不再轻易更换，除非贵馆提出要求进行更换。



5.4.8 网购或零购图书金额

我公司尽一切可能通过出版社及分支机构、民营供应商、包销商、包销作者、编辑、网上书店（当当、亚马逊等）、郑州图书馆情报研究所等众多渠道来满足订单要求，对于上述书目能够及时满足的马上回告采购单位，对于需要查询的书目信息 1 个工作日内回复是否可供；

我公司对于网购或零购图书的金额，遵循贵馆要求，不做任何限制。

5.4.9 后续服务保障及措施

（1）质保期

我公司承诺所供图书质保期：免费 3 年质保，自供货签收之日起计算。在免费质

保期内，我公司提供免费上门服务，出现任何质量问题，我公司无条件负责更换和维修，由此产生的一切费用由我公司承担。在接到贵校老师图书出现问题通知后，30分钟内响应，3小时内到达现场解决问题。我公司负责所供图书的全面检查，如发现潜在问题，我公司负责及时更换。

(2) 质保期过后可以提供的服务

详细说明并列出质保期外易损件及耗材的单价

序号	名称	单位	单价（元）
1	胶带	卷	7.00
2	条码	枚	0.04
3	书标	枚	1.5
4	电子标签	个	1.5
...

质保期后，我公司仍免费提供技术咨询服务及终身优惠服务。我公司将提供与质保期内同内容的服务项目，一切费用由我公司承担。

我公司郑重承诺：质保期外，以上物品或耗材我公司均免费提供。

我公司承诺为贵馆提供免费3年质保的服务，我公司承诺所有免费保修或更换。自接到用户报修后，30分钟内响应，3小时内到达现场解决问题，如不能及时解决问题提供备用图书服务、直到原货物修复。

我公司为贵馆提供每年四次的图书质量排查：

- 为贵校图书馆进行防虫蛀，防潮等技术处理工作，并免费提供上架服务。
- 免费培训图书馆工作人员，定期为图书馆开展一些业务活动。
- 为贵校补贴因任何原因造成脱落损坏的保护膜、标签。
- 定期回访均派专人专职负责，回访数据将反馈到用户资料表，以便做好后续服

务。

(3) 回访措施

我公司将以批次或项目周期为标准对服务图书馆进行回访，听取图书馆对我公司服务的评价，及时调整和改进我公司的服务，使本项目顺利进行，圆满完成。

5.4.10 售后增值服务

(1) 现采图书服务承诺

如我公司有幸中标，我公司郑重承诺：

每年免费提供全国性大型图书展销会及国内大型图书样本库等 2-5 次现场采购机会，提供现场采购图书使用的采集器、软件及技术咨询服务，所需联系的会展方、采集器、查重、采访数据及所有差率费用由我公司全部承担。

组织到北京、南京、上海、广州等图书城或参加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现采。我公司承担贵校老师现采过程中的一切费用：（如差旅费、食宿费、货物运输费、装卸费）等。

另外，我公司承诺提供广泛的书源让贵校开展读者选书活动，所供书源来自正规渠道，所供图书内容健康、学术研究性强，是正规的、大型的、权威的出版社的出版物，所需费用由我公司承担。

现场选购

我公司具有全国性的图书采购网络，经营图书品种丰富，与全国 580 多家出版社及新华书店建立良好的合作关系，可定期组织贵校的采访人员及专家现场采购。例如每年的 1 月份北京图书订货会、4 月份的全国书市、11 月份的全国大学出版社订货



会等全国的大型订货会及现采基地

我公司拥有 3000 余平方米的图书展厅，展示了近两年出版的适合高校图书馆藏书的各大类图书，按类别和年限摆放，并且有专业的客服人员提供服务，当天选购的图书即可带走采访数据，并可反馈订购情况。

我公司免费提供现采图书查重。现场采购图书时，我公司可提供人员、设备方面的便利，方便贵馆进行现采。我公司根据贵馆提供的馆藏数据导入采集器中，方便随时现采。

书目选购

我公司严格按照贵馆提出的出版社要求，免费收集提供相应中标段图书类目的采购书目信息并按照贵馆所选图书订单进行采购。保证所供图书与贵馆订单完全一致，可出具出版社加盖公章的供书清单。我公司提供的书目加有图书条码，贵馆可直接通过书目查重，这样可以避免重复采购，同时提高了工作效率。

我公司可以根据贵馆的需求，提供所需图书的采访数据，内容至少包括征订号、书名、著者、出版社、出版时间、单价、开本、页码数、书号、分类号和 ISBN 号等内容，方便贵馆老师选购。

3) 我公司根据图书出版发行时间，及时提供最新书目，保证贵馆方采购图书为最新的、所需的图书。我公司免费为贵馆提供所要求的指定出版社书目和其他相关书目，并提供多种电子版（MARC 格式、EXCEL 格式、DBF 格式、TXT 格式）

（2）学院选书

我公司定期提供学院专业图书书目并根据学院所选及时采购，保障专业图书的及时到馆。

（3）读书月活动

我单位可定期在贵校开展读者选书活动，定期提供广泛的书源，**为贵校开展读者选书活动 2 次**，所提供书源均来自正规渠道，所供图书内容健康、学术研究性强，是正规的、大型的、权威的出版社的出版物。所有费用由我公司自行承担，具体活动次数由贵校决定。

（4）资源宣传、阅读推广及业务的承诺及措施

我公司承诺协助贵馆开展阅读推广活动，**深入贯彻落实要求**，制定并实施读书计划方案。我公司承诺免费提供与贵馆专业相关的专题讲座、专题书展。

1) 我公司可组织最新出版的图书到贵馆展示，所提供书源均来自正规渠道，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，方便贵馆老师和学生现场看样采购。（我公司有能力一次组织 6 万种以上的学术研究性强，大型的权威的出版社的样书到贵校展示）并承担所有费用。

2) 我公司可以配合每年的 4 月世界读书日、11 月世界读书月活动，邀请适合贵馆专业的出版社到贵校进行样书展出，方便全校师生参与采选活动并承担所有费用

3) 我公司提供广泛的书源到贵馆图书馆展开读者选书活动，所提供书源来自正规渠道，图书内容健康、学术研究性强，是正规的、大型的、权威的出版社的出版物。

（5）馆藏资源建设服务

图书覆盖率分析：分析贵校专业学科特点，对图书分类情况进行分析，帮助贵馆优化藏书资源配置；

馆藏建设咨询：提供馆藏建设的整体规划、设计和咨询服务，基于贵馆的需求帮

助贵馆优化藏书资源、优化馆内布局 and 空间规划；

图书纪录资源管理：提供高质量的图书信息资源，通过推荐系统，向读者推荐书籍；

图书选购服务：依据贵校图书馆馆藏资料和贵馆需求，推荐维护馆藏新书上市动向，并协助贵馆选购书籍和文献资料；

数字资源建设：推断据数字化、电子化、共享化等方式供给一定数量的数字化图书馆馆藏资源；

数字化技术支持：协助贵馆建设数字化技术体系，提升数字化技术水平。

(6) 免费技术培训

如需要我公司有专业技术人员，免费培训贵校图书管理员使用图书馆管理软件及对图书工作人员进行业务培训，免费提供培训图书分类、品种等等，确保图书工作人员能正常上网，实行计算机管理，并协助图书馆上架登记等技术培训。

培训内容：图书馆的现状与发展、图书馆功能与业务流程、图书馆现代信息服务、图书馆文化与图书馆精神、图书馆工作业务流程。

培训时间：根据实际需要，与贵校图书馆相关人协商而定。

培训地点：贵校指定的地点。

培训目标：使图书馆的工作方式和方法更贴近读者的具体要求，使图书馆馆藏文献信息的利用率大幅提高。

培训人数：不限

我公司承诺免费向贵馆提供 CALIS 编目中心或国家图书馆举办的编目培训名额 2 人次。

（7）实质性优惠措施

1) 我公司承诺免费为贵校提供参加图书资源采购交流平台（研讨会、研修班等）的机会，我公司有专业技术人员，免费培训贵校图书管理员使用图书馆管理软件及对图书工作人员进行业务培训，免费提供培训图书分类、品种等等，确保图书工作人员能正常上网，实行计算机管理，并协助图书馆上架登记等技术培训，所有费用由我公司承担。

2) 对于贵校图书馆日常零星采购的图书，我公司承诺免费提供编目加工服务。

3) 我公司特别承诺：针对此项目，我公司特别成立了由七人组成的售后服务维护小组，接到老师通知后 0.5 小时内响应，3 小时内到达现场，7*24 小时为贵校提供免费售后服务及帮助图书馆老师处理各种零星琐碎的工作，随叫随到，保证在第一时间处理所出现的问题。

4) 图书数据

我公司是河南省境内首家提出为图书馆提供加工服务理念的单位，并且是省内首家获得图书编目数据服务资格的专业技术公司，具有丰富的图书编目数据加工经验，为多所图书馆提供技术服务，获得一致好评，针对本项目，本公司将派遣专业骨干技术力量，组成数据加工服务部，以《CALIS 联合目录中文图书录著细则》为标准，MARC 数据能为贵馆所接受。免费提供到馆新书的 CNMARC 或 UNMARC 数据，使用《中国图书馆分类法》（第五版）作为图书分类依据，以完成贵馆图书编目数据加工工作，由此，该项目编目数据服务一切费用由我公司承担。

5) 提供质保服务

1. 免费为贵馆提供**免费质保 3 年**的服务，并采取各种方式定期回访客户，了解客户的需求，以保证随时为贵馆提供更加完善的服务。质保期后，我公司仍免费提供技

术咨询服务及终身优惠服务。

2. 质保内容、服务方式及范围

质保内容	服务方式	范围
图书：版权、内容、印刷、装订、行文 配套附件，包括光盘等 加工耗材：包括磁条、条形码等	免费送货上门、 免费更换、 免费撤回问题商品 …	投标提供的所有商品和服务： 包括图书、图书附件、加工用耗材等一切与本招标项目有关的实物和服务。

6) 五包承诺：

我公司对所供应的图书实行“五包”，即“包质量”、“包数量”、“包运输”、“包装卸”、“包准时”。



5.5 针对谈判项目及技术要求响应及承诺

B 包：实洋 100 万元人民币。

5.5.1 针对“采购的图书类别”的响应

马克思主义、列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、 哲学、社会科学、政治、法律、军事、经济、文化、科学、教育、体育、语言、 文字、文学、艺术、历史、地理、自然科学、数理科学和化学、医药、卫生、 综合性图书等适合高校师生阅读的图书。图书开本为 16 开和 32 开（艺术类图书和现采时选购的图书不受此限制），图书的出版年限为 2016 年 1 月以来出版的图书，复本数为 5--10 册。

5.5.2 针对“采购方式”的响应

(1) 本项目 B 包首选以现场采购方式进行。现场采购期间采购方 选派 8 人