

三门峡应用工程学院（筹）图书馆工业技术类图书 图书采购项目 A 包合同

购方（甲方）：三门峡应用工程学院（筹）

供方（乙方）：郑州天健图书发行有限公司

甲、乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》，按照（三财竞谈采购-2023-11、SGZ[2023]617-ZC346-1）的招标文件及投标文件和 2023 年 12 月 20 日发出的中标通知书确定甲、乙双方的权利和义务，达成本合同，共同遵守如下条款：

一、购物名称、规格、数量及金额

名称	优惠价	数量	总码洋（元）	实洋（万元）
图书	46%	一批	5,043,478.26	232
总计人民币金额（大写）：贰佰叁拾贰万元整				

二、货物内容：

本项目购书经费为 232 万，购书不低于 8500 种，42500 册。

类别	种	册	采购方向
T 工业技术	180	900	工业技术
TB 一般工业技术	400	2000	工程设计与测绘、工程材料学
TD 矿业工程	280	1400	矿山机械、矿山电工
TU 建筑类	4800	24000	土木工程、建筑材料、建筑施工
TS 轻工业类	840	4200	食品质量与安全、生活服务技术
TG 金属学与金属工艺	2000	10000	金属切削加工及机床、刀具、模具、机械量仪
合计：8500 种 42500 册			

购书类别及册数分配如下：

三、图书采集、加工及服务要求：

1、图书采购要求

1.1 本次采购图书类目均为本科层次用书，乙方须按照甲方提供的各标段书目要求进行配书。（复本数为 5，不含教材、少儿、考试类图书）。

1.2、本次采购图书册数不低于 8500 种，42500 册。

1.3 乙方同意甲方组织 2-3 名图书采访人员参加至少 2 次在全国各地举办的大型图书订货会采购图书或获取图书馆所需书目信息，同时应安排技术人员解决好现场采购中的技术问题，配备必要设备，配合做好图书现采查重。采访人员费用由甲方承担。

1.4 如果因特殊原因甲方无法参加现场订货会，可线上选书。乙方应自有或代理有功能完善、性能稳定的线上选书平台（代理的要代理授权书）供甲方选书。

2、图书质量要求

2.1 乙方提供的所有图书必须是有合法出版物经营权的各级出版社发行的正版图书。

2.2 乙方不得随意更换甲方固定的、现采的和线上选书订单，不得搭配甲方书目以外的图书。

2.3 乙方所供图书出现开胶、缺页、倒装、发霉等质量问题，必须无条件负责及时调换。

2.4 单册少于 200 页的图书不予采购。

3、到货率要求

3.1 乙方须按照甲方提供的固定图书订单配书，在规定的交货时间内，保证图书到书率达到 95%以上。出版社的无书证明不作有效凭证。

3.2 乙方须保证现采图书和线上选书到书率（不含绝版书）达到 95%以上，超过规定的图书交付日期，甲方有权拒收。

四、图书编目、加工服务要求

1、乙方应根据甲方的图书编目加工要求，将所供图书(包括线上选书和现场选书)全部编目加工、上架。图书编目合格率大于 98%。随书配送书目数据，数据配送率必须达到 100%。

2、随书配送的光盘、录音带等非书资料等

随书配送的光盘、录音带等非书资料等，必须进行非书资料编目，编目数据要独立打包，随图书编目数据一起免费配送，同时提供纸质清单 1 份、电子版清单 1 份，电子版清单在图书发送时发送到甲方指定的电子邮箱。

3、图书编目、加工完成的时间、质量、地点要求

3.1 乙方必须于 2024 年 1 月 30 日前，完成合同约定的所有内容。

3.2 乙方按照甲方的编目要求加工图书。图书编目质量和加工质量不符合甲方要求的图书须退回，退回所产生的费用及对甲方造成的损失由乙方承担。

3.3 乙方完成图书编目加工后按甲方要求运送到指定地点上架。

五、图书编目加工具体要求

1、所购图书要全部进行 Marc 数据加工（MARC 数据具体细则和图书分类细则详见附件），每册图书需配有 RFID 高频电子标签一枚，并负责条码与电子标签的转换。

2、粘贴条形码：每册图书两枚(同一本书必须相同号码)条码，书名页底端出版社上方位置和书尾页底端中间各一枚，条形码应与书页底端平行。条形码起始号段由甲方提供。

3、书标要求：每一册书粘贴三枚书标，两枚是红色索书号标，一枚是彩色大类标。索书号标和彩色大类标上的内容必须按甲方加工要求打印清晰、规范。

4、贴书标：每册图书各三枚，一枚贴在封四右上角，两枚书标从书脊跟部贴起，红色索书号标在上，彩色大类标在下。

5、附加说明：分类号标准参照《中图法》（第五版），详细细则详见附件，种次号按照甲方要求加工生成。

六、图书上架要求

1、图书的索书号由分类号和种次号组成（分类号根据《中国图书馆分类法》确定），同一类号的图书按种次号从 1 向后顺延，排架的一般规则是先按分类号，再按种次号。

2、图书排列：每架图书由左至右，由上至下进行排列，每格图书不能排列过满，右侧需留有 8cm 左右空档。

3、图书排架完成后还需进行检查整理。对上架位置不准确的图书，重新排架，乱架率控制在 3%以内。

4、排架完成后甲方提供图书盘点设备，由乙方上书人员对图书进行盘点定位，差错率不得超过 3‰。

七、图书验收

1、按照甲方图书编目要求进行 Marc 数据验收。

2、拆包时扫描 ISBN 号进行图书验收。

3、乙方图书供货清单与甲方原始图书订单核对验收。

4、乙方需提供电子版书目总清单（包括条码号、题名、作者、ISBN、分类、册数、出版年、码洋）一份、分类统计清单一份（包括类、种、册、金额）。装订成册并加盖公章（封面一枚，书口一枚）的纸质图书书目总清单一式二份，封面标明供应商、项目名称、总册数、总码洋、总实洋。

5、乙方将图书送到甲方指定的场所后，准备好各类验收资料，向甲方书面提出验收建议，说明验收条件及应做的验收准备。甲方做好准备后，与乙方商定验收时间，由甲方相关部门与乙方共同进行验收，验收完毕后填写验收报告。验收发现问题的，乙方应在商定时间内完成整改。验收合格后，甲方填写正式验收报告，并向乙方出具验收合格证明，图书进入质保期。

八、售后服务要求

1、乙方所供图书与甲方书目要求不符时须及时调换，所有费用由乙方负责，并承担因此给甲方造成的一切损失。

2、质保期内，如果发现图书出现开胶、缺页、倒装、发霉等质量问题，乙方须及时免费更换。

3、乙方须保证所供图书是全新正版图书，如遇版权纠纷，所造成的一切后果由乙方全权负责。

4、所供图书免费质保三年；电子标签免费质保十年。

5、质保期内，自接到甲方通知后，2 小时内响应，24 小时内到达用户现场并解决问题，如无法及时解决问题要提供备用图书服务（特殊情况另行商议）。

6、伴随服务：乙方在中标后，须提供该项目负责人姓名、电话，随时与甲方沟通项目进程。

九、违约责任

1、2024 年 1 月 30 日前乙方必须完成合同约定的所有内容，否则须向甲方支付中标码洋总金额 10%的违约金；若该违约金不足以弥补甲方损失时，甲方有权要求乙方承担全部损失。

2、乙方应认真审核、校对甲方订购的图书，及时反馈订单完成情况，做到准确无误。到馆图书的不合格率不得高于 1%；否则须向甲方支付中标码洋总额 5%的违约金。（注：不合格图书指非甲方订购的图书和复本数超出 5 册的图书等）。

3、甲方有权退回所有不符合验收要求的图书，因此所造成的一切经济损失由乙方承担。

4、如乙方提供盗版图书，乙方须承担因此所引发的甲方经济损失及一切法律责任。

5、乙方应保证每册图书按甲方的要求加工，若图书加工不符合甲方约定的要求，乙方须无条件重新加工并承担因此造成的甲方一切损失。

7、乙方在合同期内不得以任何理由（不可抗力除外）单方终止服务协议。

8、由违约产生的所有费用双方认定、达成协议后从货款中扣除。

十、不可抗力

1、由于台风、地震、水灾、战争、火灾、疫情以及其他非甲、乙方责任造成的，不能预见的、不能避免的、不能克服的客观情况为不可抗力。遇有不可抗力而造成甲方延期/无法付款或乙方延期/无法交货，甲方或乙方不承担责任，并应

在以上所提及的不可抗力发生后立刻通知对方,并在随后的3个工作日内将事件的详情以及合同不能履行、或部分不能履行、或需要延期履行的理由的有效证明文件以特快专递的方式邮寄给对方。按照事件对履行合同的程度,由甲乙双方协商决定是否解除合同、部分免除履行合同的义务或延期履行。

2、如果乙方在不可抗力情形发生后,未及时履行告知义务导致甲方损失的,则不免除责任承担。

十一、付款方式

1、甲方此次购书码洋,按折合实洋 2,320,000.00 元整结算书款。(码洋指图书的原价总额,实洋是折扣之后的实际支付金额)

2、乙方供货、加工上架完成并通过验收后,甲方向乙方支付第一笔合同款项,即 2,204,000.00 元(人民币大写贰佰贰拾万零肆仟元整),图书正常使用一年无质量和服务问题,甲方向乙方支付剩余款项,即 116,000.00 元(人民币大写壹拾壹万陆仟元整)。

3、乙方应按照甲方要求开具正规发票,否则甲方有权拒绝付款。

4、乙方收款信息

户名: 郑州天健图书发行有限公司

地址: 河南省郑州市二七区航海路北、兴华南街西升龙城
8号院8号楼12层1213号

开户行: 中国工商银行股份有限公司郑州投资大厦支行

帐号: 1702229109201065110

十二、争议裁定

1、因货物质量(技术参数)问题发生争议,应当邀请国家认可的质量检测机构对货物质量进行鉴定。货物符合标准的,鉴定费由甲方承担;货物不符合质量标准的,鉴定费由乙方承担。

2、本合同未尽事宜或合同执行过程中发生争议,由甲、乙双方友好协商解决,若协商不成,任何一方均可向三门峡仲裁委员会申请仲裁。

十三、合同生效及其他

1、合同经双方法定代表人或委托代理人签字加盖单位公章后生效。合同执行期: 自本合同签订之日起至工业技术类图书采购项目A包(第1标)加工完毕交付甲方使用止。

2、招、投标文件是本合同的重要组成部分,与本合同一起解释。合同执行中,如需修改或补充合同内容,由双方协商另签署书面修改或补充协议;合同未尽事宜,双方可以增加条款或补充协议的形式加以补充。增加或补充协议与主合同具有相同的法律效力,但增加或补充协议的条款不得对招标文件做实质性修改。

3、合同签订时如非法人代表签字,须出具加盖公章及法人签字的授权委托书。

4、本合同一式【6】份,甲方执【5】份,乙方执【1】份,具有同等法律效力。

甲方(签章): 三门峡应用工程学院(筹)

乙方(签章): 郑州天健图书发行有限公司

甲方代表签字: 

乙方代表签字: 

签订时间: 2023年12月27日

附件一：

(一) 三门峡应用工程学院（筹）图书编目 MARC 数据具体细则

MARC 数据字段要求

- 010 字段 \$aISBN 号\$b 精平装\$d 价格 (ctrl + i, ISBN 校验)
011 字段 \$aISSN 号\$d 价格
100 字段 定长字段 (ctrl + u)
105 字段 定长字段 (ctrl + u)
200 字段 \$a 正题名\$d 并列正题名\$e 副题名\$f 主要责任者
205 字段 \$a 图书版次
210 字段 \$a 出版地\$c 出版社\$d 出版日期
215 字段 \$a 页数或卷册数\$c 图及其他细节\$d 开本\$e 附件
225 字段 \$a 正丛编题名\$d 并列丛编题名\$f 丛编责任者
300 字段 \$a 附注内容 (一般性附注)
330 字段 \$a 附注内容 (提要或文摘)
606 字段 \$a 普通主题词
690 字段 \$a 中图分类号\$v 中图分类版次
701 字段 \$a 由 200 字段 ctrl + a 生成的主要责任者 (个人)
711 字段 \$a 由 200 字段 ctrl + 7 生成的主要责任者 (团体)
905 字段 \$a 馆代码\$b 登录号\$r 由 690 字段生成的价格\$d 由 690 字段生成的分类号\$e 由 690 字段生成的种次号\$v 卷册号\$y 年代

(二) 图书条码要求及起始号

- 1、条码规格：4.0cm*2.0cm；条码格式：CODE128
- 2、条码起始号：第一标段：2023G1000001
- 3、数量：每册书上各两枚，条码一致。
- 4、粘贴位置：书名页底端出版社上方位置、书尾页底端中下方各一枚。

(三) 书标、色标的要求

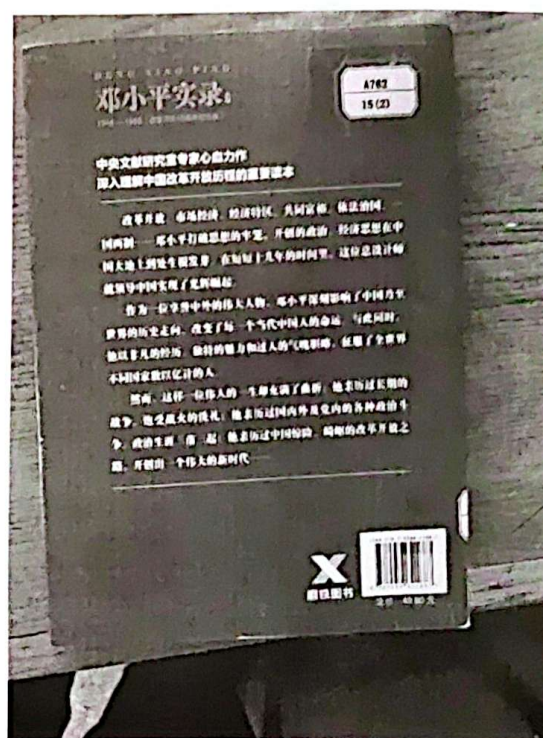
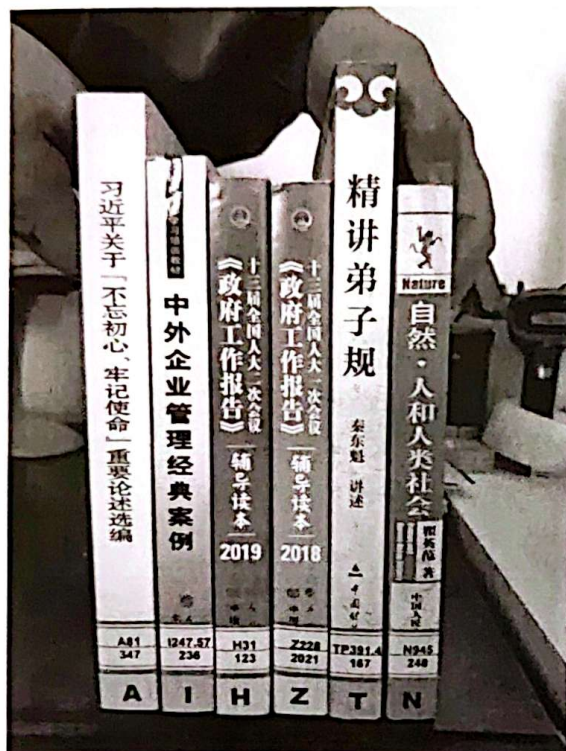
每册图书粘贴三枚书标，两枚红色索书号标（分类号和种次号标），一枚彩色大类标。一枚红色索书号标贴在封底右上角，另一枚红色索书号标和彩色大类标从书脊跟部贴起，红色索书号标在上，彩色大类标在下。分类号、种次号和彩色大类上的内容必须打印清晰、规范。

书标规格：3.5cm*2.4cm, Arial, 粗体, 14 号；

彩色大类标：3.5cm*2.0cm, Arial, 粗体, 28 号；

彩色大类标和色号要求：

类别	A、B	C、D、E、 F、G、H、 J、K	I	N、O、P、 Q、R、S、 U、V、X	T	Z
色号	R181 G219 B190 C34 M0 Y32 K0	R247 G201 B216 C0 M20 Y4 K0	R188 G214 B123 C33 M2 Y64 K0	R89 G184 B231 C52 M9 Y1 K0	R243 G182 B107 C0 M47 Y80 K0	R248 G243 B191 C4 M3 Y33 K0



(四) 高频电子标签

- 1、粘贴位置：高频电子标签放在书的最后一页的条码上方。
- 2、RFID 高频电子标签技术要求：

RFID 电子标签可以粘贴在一般图书上，用于图书资料的辨识。

类 别	指 标
技术要求	1. 有效使用寿命：≥10 年 2. 有效使用次数：≥10 万次 3. 工作频率：13.56MHz 4. 工作环境温度范围：-32℃~78℃ 5. 基材材质：PET 6. 天线制程方式：铝蚀刻 7. 符合标准：ISO/IEC15693 8. 芯片内存：1024 bits 9. 工作模式：无源 10. 芯片防静电(ESD)性能：±2 kV 11. 尺寸：长*宽 50*50mm (±0.5mm) 12. 标签面纸采用铜版纸 13. 标签底纸采用离型纸 14. 在高低温环境中使用功能正常、读取标签性能稳定(-32℃~78℃)，外观无变形损坏，符合相关标准技术条件值中规范要求。标签需通过国家《GB/T2423.1》、《GB/T2423.2》相关标准试验检测，提供中国合格评定国家认可委员会(CNAS)认证机构出

	具的检测报告。（认证机构在 CNAS 官网数据库中查询有效，并能提供查询有效的截图）提供检测报告复印件。 15. 为避免对人体辐射伤害，特别是对孕妇、心脏起搏器佩戴者以及身体条件缺陷的读者造成伤害。标签需通过国家 GB17625.1-2012（辐射安全）、GB9254-2008（无线电骚扰限值）相关标准试验检测，提供中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认证机构出具的检测报告。（认证机构在 CNAS 官网数据库中查询有效，并能提供查询有效的截图）提供检测报告复印件。 16. 在受静电放电抗扰度干扰时，不影响其读写性能或性能在暂时丧失或降低后，能自行恢复。标签需通过国家《GB/T 17626.2-2018》静电放电抗扰度试验相关标准试验检测。提供中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认证机构出具的检测报告。（认证机构在 CNAS 官网数据库中查询有效，并能提供查询有效的截图）提供检测报告复印件。 17. 考虑电子标签在使用过程中的稳定性和兼容性，书商应选择国内一线品牌的电子标签，并提供相关证明文件。 18. 为保证产品的环保及节能，最大限度保护用户根本利益，产品需具备国家权威机构颁发的产品的绿色环保及节能减排认证。提供认证复印件。 19. 提供 RFID 电子标签样品。 20. 提供 RFID 电子标签授权书。 21. 提供 10 年质保函，负责在质保期（十年内）对质量问题不能正常使用的 RFID 电子标签提供免费更换。
功能要求	1. 标签中有存储器，存储在其中的资料可重复读、写。 2. 标签可以非接触式地读取和写入，加快文献流通的处理速度。 3. 标签具有一定的抗冲突性，能保证多个标签地同时可靠识别。 4. 标签具有较高的安全性，防止存储在其中的信息被随意读取或改写。 5. 标签为无源标签，具有不可改写的唯一序列号（UID）。 6. 用户可自定义数据格式和内容，具有良好的扩展性。 7. 图书用标签采用 EAS 或 AFI 位作为防盗的安全标志方法。 8. 标签固有频率误差频率小于或等于 $\pm 300\text{K Hz}$ 范围。 9. 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（实际工作环境，若以标签容量 1024bits 为标准计算，每种工序中标签的读取速度都能达到 0.1s 之内）。提供第三方检测机构出具的检测报告复印件。 10. 标签自带单面粘性，粘贴后不易撕毁脱落，保证在标签质保期内（10 年）不开胶脱落，同时保证采用中性粘胶对图书及其它介质黏贴表面无损害。标签为卷状包装，可以在电动或手动标签分配器中方便分配抽取。

3、RFID 高频电子标签使用正规大厂品牌，标签上要有原厂标志。

4、乙方如果不使用我方设备原厂家电子标签，需承担因此导致的一切后果。

5、乙方需提供供货总册数的 5% 的电子标签备件。

（五）条码、书标、色标都要用透明胶带覆盖以保护书标及条码。

附件二：分类、种次号要求

- (一) 分类采用《中图法》第五版分类。分类号最多保留小数点后三位；
- (二) 种次号从 1 开始向后顺延；
- (三) 有上中下或多卷书用同一个种次号，后面加小括号标明，用 1、2、3 顺延；
- (四) 丛书、套书中包含有不同种类的图书，分入各类录著；
- (五) 计算机类图书 TP312 程序语言、算法语言类号后不带字母区分；
- (六) 一级、二级类目需要复分的可以加复分号。
- (七) 不使用组配复分号。

附件三：售后服务承诺书

致：三门峡应用工程学院（筹）

我单位做到以下承诺：

- 1、采购类目与册数不符的书目需及时调换，所有费用由投标人负责。
- 2、质保期内，如果发现图书的质量有漏页、缺页、破页、印刷字迹不清等情况（遭人为破坏因素除外），投标人应免费更换并负责来回运费。
- 3、投标人应保证所供图书是全新正版的，如遇版权纠纷，所造成的一切责任及经济损失均由投标人负责。
- 4、采购人将对投标人所供图书进行 ISBN 号的检测，一旦发现盗版图书，责其在规定时间内进行调换，还需按图书码洋的 10 倍罚款。
- 5、其它图书售后服务要求：所供图书免费质保三年。
- 6、质保期内，自接到用户报修后，2 小时内响应，24 小时内到达用户现场并解决问题，如不能及时解决问题要提供备用图书服务、直到原图书修复（特殊情况另行商议）。
- 7、投标人提供固定的售后服务队伍和办公场所的证明材料，提供详细的售后服务承诺（图书质保期、故障响应时间、修复计划安排、修复费用）。
- 8、提交质保期过后可提供的服务项目和收费明细。
- 9、图书上架：投标人派出技术人员到现场免费上架，并为用户提供免费的电话咨询及技术服务。
- 10、验收条件和方式：投标图书送到项目现场后，由采购人进行验收。
- 11、伴随服务：投标方在中标后，须提供该项目负责人姓名、电话，随时与采购方沟通项目进程。

我公司对本次项目实行个性化的全天候售后跟踪服务，及时了解采购方的各项要求，制定有效可行的解决方案，满足供应需求。对于实际操作过程出现新问题，按采购方要求协商解决。我公司在合同期内绝不以任何理由（不可抗力除外）单方终止服务协议。我公司在履行合同过程中，如有违反国家法律的其它行为并引发法律责任，采购方可立即终止合同，所有责任由我公司承担，具体如下：

（一）售后人力资源保障

我公司能够提供本地化一站式服务。图书订单提供、订单收取返馈、送货、收退、结算等所有服务均有专人负责跟进。与客户联系方式多样化（用 QQ、E-mail、电话等），委派专职业务经理负责全过程的业务跟踪服务，及时处理日常事务。业务上出现任何问题，我们保证在接到通知后 24 小时到达现场并处理解决。

针对本项目设置专项小组：

（1）专职负责图书项目

第一联系人：白万俊 电话：18603868262

第二联系人：王静 电话：18037312952

职责：负责具体项目的全程管理服务，在采购方提出服务要求后保证 24 小时内到达现场解决问题。

（2）客服人员

姓名：杨霞 电话：0371-60132313 QQ：1327648876

职责：负责下单、对账、开票、催书、补订等具体工作，保证能做在采购方提出问题后 0.5 小时内给予反馈。

（3）专职配送人员

姓名：党晓东 电话：15838023533

职责：拟投入本项目服务车辆 2 台。保证能按照采购方要求指定时间送至指定地点，并按照要求摆放整齐。

(4) 到馆加工服务人员

姓名：刘光远 电话：18037312953

保证提供多位高学历、高水平编目人员 8 名由采购方老师挑选确定，一旦固定加工人员，保证不随意更换。

(二) 售后服务承诺

(1) 完全响应采购方的售后服务要求

我公司有专业的办公场所和图书库房（作为现采和物流集散地）用于图书的仓储、现采、加工、物流等。2 万多平方米的图书展厅及仓储基地，常年备货新书品种 10 万种以上。自有运输车队，车辆 10 余辆，物流司机 5 人，库房设备齐全，满足客户图书加工的所有要求。

公司拥有超过专业加工队伍，可进行物理全加工和数据全加工，加工场地 1000 余平米，加工人员全部采取现书编目，各司其职，完全实现流水线生产，技术熟练，操作缜密，能够确保编目数据的准确性和供给的及时性，按时保质保量完成图书加工服务。

全天 24 小时响应客户需求。为采购方提供三年免费质保服务，自接到用户报修后，2 小时内响应，24 小时内到达用户现场并解决问题，如不能及时解决问题要提供备用图书服务、直到原图书修复（特殊情况另行商议）。

郑州总公司客服人员：杨霞 电话：0371-60132313

地址：郑州市二七区升龙二七中心

(2) 服务响应时间

我公司有专业团队负责本项目的售后服务，有专人负责全过程的业务跟踪服务。项目经理本着亲切、热情、响应迅速的原则为采购方服务，严格按照公司的规章制度和行为规范要求自己，认真做好售后服务实施计划，明确人员安排，以保证售后服务质量。

响应时间：自接到用户报修后，2 小时内响应，24 小时内到达用户现场并解决问题，如不能及时解决问题要提供备用图书服务、直到原图书修复（特殊情况另行商议）。

(3) 售前服务

1. 我公司将主动与采购方沟通，随时主动向采购方征求书刊订购信息与意见，及时主动反馈接受图书采购订单情况。

2. 我公司将在合同签订后主动与采购方沟通，提前为采购方采集有关书目订购信息与意见，我公司收到采购方书目信息后及时处理并反馈给采购方，剔除不适合馆藏数据。所有书目同时配有 EXCEL 和 CNMARC 格式的数据。

3. 我公司能够按照采购方要求提供采访数据。我公司提供的采访数据包含 EXCEL、DBF、MARC 数据三种形式，内容包括：书号、正副题名、丛书名、著者、出版社名称、版次、出版年、价格、装订形式、开本、内容提要、读者对象、适用范围等标准数据；提供的 MARC 格式的采访数据能在图书馆集成管理系统上无障碍使用。

(4) 售中服务

1. 我公司随时主动通报组织图书、运输和到货情况。

2. 在合同执行过程中，我公司将委派专业人员负责采购方的图书采购及加工事宜，提供图书编目、加工、上架、验书等事宜。

3. 接到采购方确定后的订单后，及时组织书源，确保订单图书在规定时间内到馆。如出现出版社无书或其他情况，及时跟采购方沟通，进一步确定是否采购。随时主动通报组织图书情况、发书情况、到书情况等，项目经理 7*24*365 小时保持在线沟通。

4. 所有图书保证由正规出版社出版, 出版年限由采购单位根据实际需求自行决定; 所有图书保证符合国家出版发行标准。

5. 保证是全新、未使用过的, 国家认可并准予正式发行的图书。

6. 所有图书的版权页和国际标准书号 (ISBN) 及条形码标志完备清晰。版权页有包括图书在版编目 (CIP) 数据、出版单位名称及地址、图书开本、版次、印数等相关资料。

7. 图书的整体外观和装订保证平整、牢固。图书封面图案及文字清晰有层次, 颜色的色调饱和。图书正文的纸张表面光滑, 颜色和厚度一致; 纸张无损坏、无撕页。图书正文的印刷墨色一致, 版心和页码的位置一致, 无明显透印。文字及图表印刷清晰。

8. 所供图书完全符合合同对图书质量、规格要求的规定。

9. 提供的图书品种和数量与合同不符时, 我公司无条件负责退换。

10. 提供的图书出现装订、印刷质量问题和损坏, 我公司无条件负责退换。

11. 保证销售正版图书, 绝不允许供应盗版、盗印图书。

12. 我公司在图书打包前检查图书是否有缺页、倒装、折页、开线、开胶、模糊不清、脏残、破损、相关附属配件 (如光盘等) 不齐全、电子书目是否符合采购方需求等情况; 认真核对图书信息, 避免订货不符详细; 图书包装要求防潮、防破, 运输和打包时要避免造成图书损坏, (如有损坏, 到馆后就地剔除, 其损失由我公司承担; 外包装上显示我公司名称、发货批号、册数), 采用科学原理, 避免运输过程中的散步现象; 运输时及时跟踪图书物流信息, 及时跟踪向采购方反馈图书的物流进展情况。

13. 我公司提供专业人员负责本馆的图书分类、编目、加工等服务。

14. 我公司将加工后的图书按照采购方要求进行上架, 图书上架人员熟知图书分类法 (中图法); 熟知采购方图书排架规则, 图书按照图书分类法 (中图法) 排列, 精准排架。

(5) 售后服务

1. 我公司将按照采购方要求保质、保量、按时完成合同, 并做到无条件免费及时处理有质量问题的图书。

2. 我公司对提供的图书提供三年免费质保服务, 质保期内实行无条件免费更换和维修, 如遇因质量问题发生退换, 则质量保证期自换回的货物验收合格之日起重新计算。

3. 若出现缺页、少页、倒页、个别页错字、别字、重影、开胶、倒装、相关附属配件 (如光盘等) 不齐全、电子数目不符合采购需求, 或者订货与实际不符, 若发现明显不适宜采购方馆藏的图书, 我公司在接到采购方通知后 24 小时之内到达用户现场无条件给予调换, 退 (换) 图书 3 天内完成。

4. 负责解决配套的编目数据在导入时出现的问题, 后期手工加工、编目等方面的遗留问题在接到用户通知后 24 小时之内到达用户现场无条件给予解决。

5. 我公司能按贵馆要求及时提供规范、标准的国家图书馆格式或者 calis 格式的编目数据, 确保编目数据的质量符合本项目的要求。编目数据使用《中国图书馆分类法》(第五版) 准确类分图书, 遵循国际标准书目著录 (ISBD) 和中国文献著录国家标准的著录原则, 遵循主题分类标引原则, 使用《中国分类主题词表》进行文献主题标引。

6. 我公司按照采购方要求安排现采, 以便采购方及时快速选购图书, 以提供全国性大型图书展销会、区域型图书展销会、大型的图书批销中心举办的展销会、省级以上现采场地 (参展出版社 400 家以上) 和全国各大出版社的活动为主, 同时可根据采购方需求到指定地点进行现采。现采图书时, 我公司合理安排采书事

宜,提供人员、设备方面的便利,根据采购方的需要及时提供相应书目、CNMARC 采购数据及电脑、采集器等设备,指派经验丰富的业务人员陪同协助工作。所产生的来往交通及住宿费用,其它与图书现采相关的所有费用均由我公司承担。

(6) 质保期外服务承诺

我公司承诺质保期外服务同质质保期内服务,对流通中发现有问题图书(缺页、倒装、印刷模糊)免费更换。

(三) 售后服务内容(售后服务体系)

(1) 服务理念

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。公司将此项目的售后服务纳入事业部体系,面向用户,形成项目实施、技术支持、人员培训、档案资料一体化的售后服务体系。

(2) 售后与支持组

我公司拥有专业团队负责本项目的售后一体化服务,具体实施人员进行培训,在实施项目中负责解决技术问题,提供电话、网络和现场支持。

公司 7×24×365 小时响应客户需求,项目经理负责全过程的业务跟踪服务。项目经理本着亲切、热情、响应迅速的原则为采购方服务,严格按照公司的规章制度和行为规范要求自己,认真做好售后服务实施计划,明确人员安排,以保证售后服务质量。

(3) 质量保证及措施

1. 我公司将严格按照采购方的图书内容质量、装帧设计质量要求,提供符合采购方要求的中文纸质图书,保证所供图书符合《中华人民共和国质量法》,达到新闻出版总署《图书质量管理规定》优质级次的相关标准。本次采购所供图书均为正版图书,如遇版权纠纷,所造成的一切责任及经济损失均由我公司负责。

2. 质保期内正常使用中出现损坏的,由我公司提供免费更换;质量保修期满后,继续五年免费质保。

3. 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。

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

5. 货物的验收:若我公司中标我公司保证在合同规定的时期内供货,并提供该批次产品出厂的合格证,采购人有权利随机抽取该批产品送检,对不符合招标文件要求的,不予接收。对已接收的,由此造成的损失,由我公司负责。

(4) 技术服务

1. 订单回告及定期回访

我公司保证对采购方提供的订单积极响应,快速高效的加工配送图书。我公司对采购方每次提供的订购数据在 2 小时内反馈;并定期(每周一次,每月一个总次)提供订单回告服务,向采购方提供图书到馆、在途、无法到货的详细情况。对于无法到货的图书以书面形式分析、说明原因,并尽快补充未到的图书。

我公司将定期跟踪回访,及时了解采购方的需求及遇到的各种问题,并尽快解决。

2. 保证供书时效性:交货期为图书自清单发出之日起 30 日内交货验收。

3. 保证配书准确性:凡配送图书以订单为准,提供详细的供货清单。

4. 图书现采服务

我公司在合同期内为采购方提供图书现采服务,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,采购方可派人员参加,地点采购方可自行

选择,现场采购图书的品种、复本由采购方自行确定。特殊情况可另行协商,所需的食宿交通等费用我公司承担,同时我公司指派经验丰富的业务人员陪同协助工作。

5. 图书编目加工服务

我公司严格按照采购方的图书分类、编目、加工要求,按照图书分类、编目、加工科学化、规范化、标准化的标准将所供图书全部分类、编目、加工完毕,达到到馆就可以典藏入库的标准,同时提供纸质及电子版的分库清单、总联单,并协助图书馆验收。图书分类、编目加工不符合采购方的要求,我公司在合同期内积极采取补救措施。

6. 图书到馆验收

图书及发货清单按采购方时间送达指定地点后,同时协助采购方进行拆包验收,根据清单核对实际到书情况。

7. 图书退换

若发现印刷模糊、破损、装订错误、严重污迹、受潮、划痕、污损、图文不清、缺页、倒页、缺附件、错别字、重影、开胶、倒装等有质量问题的图书、不符合采购方要求图书以及与订单不符的图书,无论是否加工,我公司保证无条件退换,由此产生的所有费用由我公司承担。

我公司在接到采购方退、换书通知后 10 分钟内响应,重新配送新书,新书在 3 天内到馆;退书将在接到通知后 48 小时内清理完并打包运回,同时负责制作退、换书清单。

图书上架前若发现开胶掉页等质量问题,由我公司负责调换或修补装订。

(四) 售后服务形式

我公司采用线上(网上沟通)+线下(现场响应)的灵活服务形式,完全满足采购方的服务需求。如数据传输可采取网上传输等快捷方式,配送验收等采取上门服务形式。

(1) 远程线上、电话支持服务:

我公司会对采购方提供长期的免费线上、电话支持服务。远程线上、电话支持服务提供每周 7 天、每天 24 小时服务方式。设有用户服务中心,提供 24 小时电话咨询认真答复用户在使用中发现的各种问题。

采购方可以通过远程线上和服务热线电话得到支持、帮助。在接到用户单位报告后,我公司将会在第一时间以电话方式同采购方取得联系,了解其所需的服务内容,提供相应解答。对于技术咨询,售后服务人员会结合实际情况即时为采购方提供相应的答复。

天健图书公司	人员姓名	联系方式
微信客服号	杨霞	18037312952
QQ 客服号	杨霞	377152767
邮箱号	郑州天健图书有限公司	377152767@qq.com
技术服务热线电话	王静	15824895209
售后服务热线电话	杨霞	0371-60132313

(2) 现场支持服务:

如果不能通过电话支持服务和远程支持服务解决的,将会记入客户报告系统,技术人员将告诉用户预计的答复时间。

自接到用户报修后,2 小时内响应,24 小时内到达用户现场并解决问题,如不能及时解决问题要提供备用图书服务、直到原图书修复(特殊情况另行商议)。

(3) 售后服务技术支持:

质保期满后,我公司仍将为采购方提供技术支持与服务,形式上将主要采取电话支持方式对采购方提供技术支持服务。当出现较为严重的问题,无法通过电话解决时,公司将派专业技术人员到用户现场解决问题。同时,我公司承诺为用户采购方提供长期的技术咨询服务。

1. 定期回访制度:

针对此项目的情况我公司将汇总详细信息,将各学校用户的详细地址、电话、联系人,建立成此项目的专有服务档案,并安排由专门的服务人员每周对所有用户进行电话、传真回访,向客户了解产品操作、使用情况和需求,并形成回访记录,及时解决在服务中出现的问题。并再次汇总这些情况,加入服务档案中。

2. 售后服务机构:

客服经理: 杨霞

电话: 18037312953, 0371-60132313

QQ: 377152767

邮件: 377152767@qq.com

地址: 郑州市二七区升龙二七中心

3. 售后服务措施:

我公司为所供图书提供三年免费质保服务,质保期内出现任何质量问题(人为破坏或自然灾害等不可抗力除外),我公司负责全免费(免全部工时费、材料费、管理费、财务费等)更换或维修,且质量问题解决后重新计算质保期。

(五) 质量保证期服务承诺

我公司对所提供的所有图书及加工耗材等产品提供三年免费质保服务。质保期内,出现任何质量问题(人为破坏或自然灾害等不可抗力除外),我公司负责全免费(免全部工时费、材料费、管理费、财务费等)维修、更换、退货,且质量问题解决后重新计算质保期。

对于表面不易查到的,在上架或图书使用时才发现的书内倒装、缺页、破损及其他非读者借阅问题导致的问题图书,我公司保证及时给予调换,后期发现有漏检的编目数据错误或不精确则及时给予纠正补充。

(六) 质保期外服务承诺

质量保证期: 免费质保三年。质保期内所投图书免费质保三年,质保期内出现任何质量问题(人为破坏或自然灾害等不可抗力除外),我公司负责全免费(免全部工时费、材料费、管理费、财务费等)维修、更换、退货,且质量问题解决后重新计算质保期。

收费明细: 质保期过后仍提供所有的售后服务,所有服务均只收材料费。

(七) 解决质量或操作问题的响应时间

服务宗旨: 快速、果断、准确、周到、彻底;

服务目标: 服务质量赢得用户满意;

响应时间: 免费提供 7*24 小时电话技术支持,随时电话或书面解答采购人的疑问。自接到用户报修后,2 小时内响应,24 小时内到达用户现场并解决问题,如不能及时解决问题要提供备用图书服务、直到原图书修复(特殊情况另行商议)。

订单调整响应时间: 用户订单调整要求(退订、缺少或增加订数)能在 30 分钟内响应,并根据客户要求及时供货。我公司在收到采购方图书订单调整的通知后 10 分钟内进行回复,以确认收到订单,随后对库存数据匹配,没能匹配到的图书联系出版社及供应商,确认后下单采购。

我公司保证按采购方要求的图书品种、数量及时供货,除推迟出版或发生影响协议履行的不可抗力事情外,保证按时准确提供图书的种数或册数,保证供书

率达到 100%。

错发与破损调换响应时间：图书到货验收时，如有到书与订单不符，重复送货，图书缺页、散页、倒装、污损等情况，无条件退货，2 日内将图书重新发货；出现重书等情况下，退货或调换。

图书漏订或重复问题响应时间：验收时如果出现图书品种和数量与订单不符（缺少或重复），我公司承诺 3 日内补增缺少图书，重复书籍则赠与采购方。

保证不提供盗版的图书或非法出版物，在收到图书后发现图书有错发、装订、印刷、残破、污损、缺页等质量问题，可以无条件更换，并在 3 日内免费送货上门。

如我公司送书与订单不符，我公司承诺无条件退货。

运输和打包时造成的图书破损，我公司承诺无条件退换。

公司设有服务热线电话，方便采购方图书出现问题时可以得到我公司的及时响应，我们将对采购方提出的技术问题及所要求解决的问题提供具体的实质性的售后服务措施。

在采购方提出要求及问题后，提供 7*24 小时电话支持，现场响应、故障诊断及排除，最佳使用环境建议、等多种方式为采购方提供全面服务。

（八）现场响应

在合同执行过程中，我公司将委派项目经理负责采购方的图书采购及加工事宜，提供图书编目、加工、验收等事宜，专业的客服人员 7×24×365 小时保持在线沟通。

自接到用户报修后，2 小时内响应，24 小时内到达用户现场并解决问题，如不能及时解决问题要提供备用图书服务、直到原图书修复（特殊情况另行商议）。

（九）突发事件、不可预测风险及疫情期间的处理措

我公司郑重承诺，如遇到突发情况，解决预案如下：

（1）成立应急小组

第一联系人：白万俊 电话：18603868262

第二联系人：王 静 电话：15824895209

客服人员：杨霞 电话：18037312953，0371-60132313 QQ：377152767

我公司能够保证上面三位联系人的手机 24 小时畅通，随时能够接听采购人的电话和接受服务要求。

（2）应急预案 1：不可预测风险处理

我公司具有 10 余年馆配服务经验，保证具备抗风险、解决突发事件的能力，如遇运输、地震、疫情、恶劣天气和突发大型会议等，保证合作前做好供货计划，并有序执行，确保图书订购、配送、加工、流通整个流程保质保量、有序进行。具体为：

1. 在运输过程中如遇突发事件，我公司首先第一时间联系采购方老师，提前报备并协商，我公司通过成熟物流网络立即调车，保证图书顺利送馆。

2. 如遇地震、暴雨等恶劣天气，我公司会第一时间联系采购方老师，提前报备，做好一切防范和应对措施，联系出版社直发、通过第二第三物流基地重新配货等方式，第一时间与采购方老师对接，确保继续服务。

3. 如遇大型突发状况，我公司与全国 300 多家出版社和文化公司合作，可以提供一切源头服务，保障图书馆需求得到满足。

（十）投诉受理

设立客户投诉热线电话 王静，电话：15824895209，010-60132313），每周 7 天、每天 24 小时受理项目对服务质量的投诉，保证投诉在 24 小时内得到处理，并以书面形式（含传真）通知采购方。

第四節

美以爲此舉足以救濟其經濟之恐慌，而足以救濟其經濟，故其
國以爲此舉，足以救濟其經濟之恐慌，而足以救濟其經濟。

《中国革命与中国共产党》（节选）

繪圖人 (繪)

日期: 2023 年 12 月 10 日

附件四：成交通知书



成交通知书

成交人	郑州天健图书发行有限公司		
项目名称	三门峡应用工程学院（筹）图书馆工业技术类图书采购项目		
项目编号	SGZ[2023]617-ZC346		
标段	三门峡应用工程学院（筹）图书馆工业技术类图书采购项目A包	采购方式	竞争性谈判
备注			
采购人	三门峡应用工程学院（筹）		
成交内容	执行招标（采购）文件和中标（成交）文件的相关内容		
成交金额	46.0%		
交货期/服务期限	2024年1月30日前，完成合同约定的所有内容		
质量要求/服务要求	符合国家或行业规定的合格标准，满足采购人提出的技术标准及要求		
郑州天健图书发行有限公司，贵公司被确定为该项目三门峡应用工程学院（筹）图书馆工业技术类图书采购项目A包(标段名称)的中标人，请贵公司接到中标通知书后，与三门峡应用工程学院（筹）洽谈签订采购合同，确保项目顺利完成。可通过手机扫描获取电子版成交通知书 日期:2023年12月20日			