

10、售后服务

我方：河南省郑州市新华书店有限公司参加贵方组织的濮阳职业技术学院本科部新校区（濮阳工学院）人文社科类纸质图书项目，严格按照招标文件要求，针对性提供项目售后服务方案，内容全面、切实可行、严格贴合本项目。我方承诺，如果我方中标，将保证按下述承诺执行：我方为所供图书提供终身免费质保，对于贵院随时提出的一切服务要求，我方将均给予满足。

1. 图书质量

（1）图书正版保证措施

我公司是一所有着悠久历史和优良传统的国有书店，拥有成熟高效的采购保障体系，与全国500多家大型出版发行单位有着良好的业务合作关系，能随时掌握教材出版、发行信息，进货渠道畅通，贵校所需的教材均从正规出版社采购，保证教材质量、品种、数量，保证100%正版，我方保证所供图书的印刷质量执行《中华人民共和国产品质量法》及新闻出版总署公布的自2015年3月1日起施行的《图书质量管理规定》相关规定，印刷技术标准执行中华人民共和国GB9851；书刊印刷质量评价和分级方法依据CY/T2-1991标准。我公司提供本项目各类图书的出版社的供货证明材料原件；发行单；签收单证明材料原件。若发现盗版或其他类型非法出版社，除如数退货外，我方愿将按图书码洋的10倍予以赔付，并承担一切法律责任。

（2）图书质量标准

1、封面印刷：套印准确，字、图、点、线印迹清楚，不花、不毛、不糊，实地版墨色均匀，无回胶印，背面不脏。

2、插图印刷：1.套印准确，层次分明，轮廓实。电子制版无浮雕印。2.网点清晰饱满，小点不秃，大点光洁不糊，质感好。3.墨色均匀厚实，色彩鲜艳有光泽，肤色正，接版准确，色调深浅一致。

3、正文印刷：1.压力：压力适度，全书前后轻重一致。2.墨色：全书前后墨色一致，浓淡适

度。3. 套印：版面端正，正反套印准确。4. 文字：文字、标点清晰，笔锋挺秀，无缺笔断划，标题黑实不花，小字不糊不瞎。其他：书面无脏污、破损，无钉花、野墨。

4、装订：1. 开本尺寸符合设计要求，套书规格一致，成品裁切方正，无明显刀花，无连接页、折角、破头。2. 书背平整，无空背、起泡、明显皱折，书脊字居中，封面齐色，边框色要正。3. 全书页码折正，书面平服，无皱折（八字折等）。4. 骑马钉、平钉的钉脚不翘，无断丝、凸肚，钉距匀称，坚实牢固易翻不脱页。

（3）图书质量检查

我方对全部图书进行质量检查，按照贵院要求保证外观精致，版式设计精美，封面、扉页等能恰当反映图书内容，装订印刷结实、平整；纸质均匀、耐久；印刷清晰规范，不露不透，字体字号大小规范。若发现所送图书有错页、开胶、倒装、烂页、破损等情况或因运输过程中出现质量问题时，我方立即更换。

（4）图书包装防潮及保证措施：

1、我方提供图书运至合同规定地点所需要的包装，这类包装采取防水、防潮、防震和防止其他损坏的必要保护措施，且能够经受多次搬运、装卸的各种长途运输，以防止图书在运转过程中损坏或变质。

2、我方负责打包，按照采购的书目顺序包装；

3、每包重量不超过 12.5kg；

4、每个包装内必须附有本包装的书目清单；

5、每包装外应粘贴清晰牢固的发货单；包装（箱）外有加盖我方印章的明显的密封标记。

2. 图书加工

我方完全按照招标文件及合同各项要求执行，按照图书馆所选图书供货，经图书馆确认无误后，根据图书馆的图书编目、加工要求，按照图书编目、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、典藏、加工。图书编目质量和加工质量不符合图书馆要求者，须退回重新编目、加工。若推迟约定时间，我方按相关条约承担相应责任。

我方有经过严格专业培训、持有国家图书馆颁发的上岗证书的数据编目加工人员20余人，已圆满完成多家图书馆馆配图书的编目加工任务。对贵方所订图书到货并经确认后，我们派人专人进行图书加工，保证根据贵馆的图书分类、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免费分类、编目、加工完毕，达到到馆就可以典藏入库的标准。每批新书到馆后，保证1个工作日内安排熟悉学校图书馆管理系统的专业编目人员不少4人处理加工事宜，尽快典藏入库。编目人员稳定，中途不得擅自更换人员，否则违反合同而造成书目数据质量下降或因此造成的采购方工作损失，我方承担相应责任。每批新书书目数据入中央库后，保证10天内入库。

(1) 加工程序：图书手工加工、分编、著录、典藏、打印电子财产账单及统计表、图书入库、上架、定位等。

(2) 加工地点及设备：本次采购图书的加工一般都在采购人进行，采购人只提供场地、计算机。打印设备和 RFID 标签、条型码、书标、覆膜等所有耗材均由投标人自备，质量需经甲方检查同意后方可使用。加工图书所需的馆藏章由采购人提供，我方对采购人的馆藏章有使用和保管的权利和义务，但仅限于在加工采购人所购图书时使用，不得用于其他事项。协议终止时，馆藏章应交回采购人。

(3) 我方承诺为采购人免费加工零批书及赠书。如有特殊情况加工须在我处进行的，加工前与采购人进行沟通，明确加工要求。对于不按要求进行加工的图书，采购人可不予接收。

(4) 加工人员：为保证图书编目加工质量，我方的加工人员均持有中文图书编目证，并提供姓名、性别、年龄、证书编号、职称等详细信息。为保证图书加工工作的稳定性，我方在履行合同时不得随意更换投标文件中承诺投入的图书编目人员（不少于 4 人），如需更换，需提前 2 周向采购人提出申请，并做好工作交接。

(5) 加工时间：我方保证按照采购人指定的时间将所购图书全部加工完毕，达到入馆典藏上架要求。编目质量和加工质量不符合采购人要求的图书，采购人有权拒收所有出现质量问题的图书，其责任由我方自行承担。

(6) 所有分编及加工的程序要完全满足采购人要求，如合同期内有变动则按采购人实际工作要求为准。加工进度应听取采购人安排，不能影响采购人正常工作进展。

① 条形码：每一册书加贴两个条形码，一个条形码粘贴在书名页出版社字样上方，另一个粘贴在图书最末页的下方空白处。条形码为 13 位数，打印清晰，能正常扫描，粘贴牢固、端正，不得歪斜，并加盖薄膜。所用登录号与条形码号要完全对应，顺序使用，不得断号。条码材质以打印出的条形码用指甲在上面划过后条码不受损为准。每制作出一批条形码，应抽检扫描是否正确。

② 书标：每册书加贴书标 2 个，一个在书名页的右上角，另一个在书脊下方（距书底一个书标的高度），并加贴透明胶带或薄膜。一个在书名页的右上角，另一个可贴在封底的右上角靠近书脊的一边。书标上的号码为两排，第一排为分类号，第二排为种次号。书标样式请参照采购人提供的样品进行加工。

③ 馆藏章：共两个地方盖馆藏章，分别盖在每册图书书口正中和书名页中间位置（书名的下方、出版社上方），尽量不压字，使用红色印油，馆藏章要端正、清晰，不得颠倒、歪斜。

MARC 数据采用 CALIS 标准。在“价格”一项著录时，只著录每册的价格，成套书籍著录每册的平均价，每种书只保留一条机读数据，分散著录、集中著录只取其一即可。MARC 数据做好后，发

送到采购人图书馆采编室确定批次号和种次号，然后再发送给中标人。每批次做一个相应的分类统计单、调拨统计单，交图书馆。

④RFID 标签（高频）：每册图书需配有 RFID 高频电子标签与条码一一对应，并负责条码与电子标签的转换。图书电子标签未粘贴、电子标签粘贴超过一枚的、电子标签未注册者一经发现按该册图书价钱 10 倍赔偿，出错率高于千分之一，取消下次竞标资格。粘贴位置：高频电子标签放粘贴于书的最后一页的条码上方。每个 RFID 标签封面上面，印制“2024 年”、“中标公司名称（可简称）供书”字样。

RFID 标签（高频）技术及功能要求：

工作频率：13.56MHz（浮动值不大于 0.5MHz）

标签尺寸：50*50mm（浮动值不大于 2mm）

存储容量： ≥ 1024 bits

工作温度： $-30^{\circ}\text{C} \sim 70$

读取速度 $\leq 0.1\text{s}$

数据保存时间 ≥ 10 年

有效使用寿命 ≥ 10 年

有效使用次数 ≥ 10 万次

标签中有存储器，存储在其中的资料可重复读、写；

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；

标签必须使用防冲突的运算法则，能保证多个标签同时可靠识别；

标签质保期内不开胶脱落，同时应保证采用中性粘胶对图书及其它介质黏贴表面无损害。



若存在加工不符合要求的图书，每册赔偿 2 元，用于招标人对该图书进行更改或重新加工。

(7) 因通过圈选出版社书单而产生的订单可能会存在成套书未选齐等问题，故要求如下：

- ①成套书未选齐的，请自行补齐所缺部分后再进行加工，如无法补齐则取消此种书的订购；
- ②同种书同时选择了精装版和简装版的，只保留简装版，去掉精装版。

(8) 附件的处理

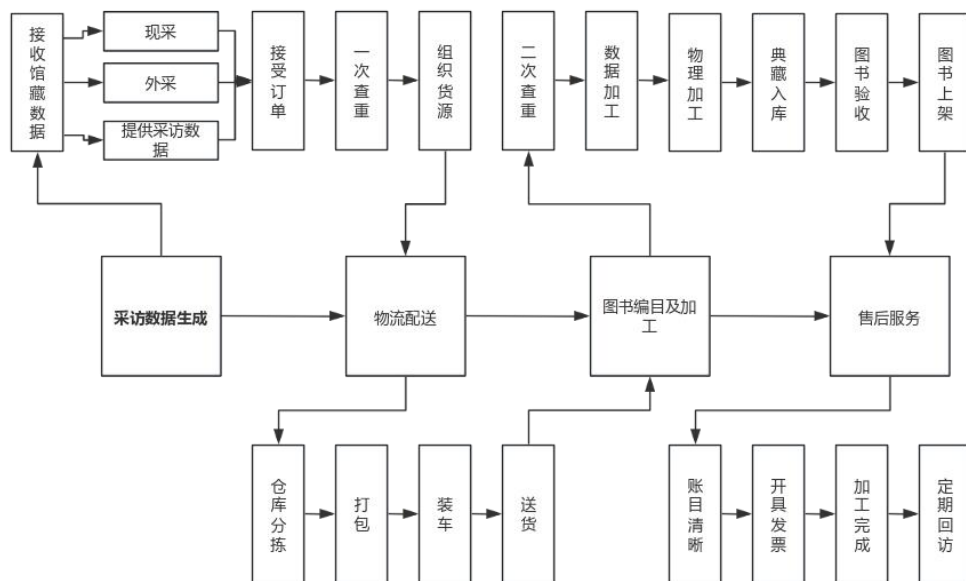
①光盘。附书的光盘不单独加工。

②随书附带的小册子、试题答案、模拟试题等。这类附件如和原书是一个有机整体或有流通价值则必须进行编目，编目时不能和原书编在同一条数据下，应新建一条数据进行编目。新建的数据可复制原书数据，但要把题名改为“原书题名+（附册）”，定价改为“0”。

③有双层封面的图书，如果内封面书脊及正面有书名及出版社信息，要把外封面去掉或者用胶带将两层封面粘牢；如果内封面没有书目信息，则把两层封面用胶带粘牢。

④多卷书定价应该各册单独标识，加一起与全书定价相等。

加工流程线合理规范、相关制度完善



3. 图书上架

我方承诺将加工后的图书按照采购人要求进行上架、定位。图书上架人员熟知图书分类法（中图法），图书须按照图书分类法（中图法）排列，精准排架。

上架流程：

- （1）上架组设凭不少于 2 组上架（根据需要增加上架组），人员安排：我方技术人员每组 3 人。
- （2）提供规定服务，由派出专业人员上架并向管理员做说明。
- （3）先邀请使用人对图书进行检测初检合格后方可上架。
- （4）上架组按照采购人及学校的安装要求对图书进行上架，上架时在校方管理员监督下进行。
- （5）数据导入管理系统。
- （6）经使用人初检后方可申请验收



上架人员配置原则：

- (1) 上架技术人员具有多年经验、清楚上架细则和流程。
- (2) 上架小组均配有专业技术人员，统一由售后网点组织，在技术人员参与下，分别对项目点进行上架检查。
- (3) 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。
- (4) 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。



4. 图书验收

1、凡送交到贵馆的图书，均由贵馆及我方清点，以图书定价作为计算书款的依据，经验收发现书款与发货单不相符的，贵馆及时通知我方人员到验收地核算，我方接到通知后2个工作日内不能派员核算的，以贵馆验收的数额计算书款金额，账目清晰准确无误后打印总账，然后交付贵馆进行登帐。

2、凡由我店供货的图书，质保终身，图书因质量问题出现装订错误、缺页、破损、印刷不清、附件缺失等残缺现象，我方一律给予无条件调换和退货，保证在2个工作日内及时处理完毕，所需一切费用均由我方负担。运输和打包时造成图书的破损由我方负责更换。

5. 图书退换

1、我方负责将贵馆所定图书免费、及时送到贵馆指定位置地点。我方收到贵馆的调换通知后，无论图书加工与否，在规定的时间内以合理速度无条件更换有缺陷的图书（10分钟内响应，4个小时内解决问题），被更换的图书所产生的运费由我方承担。无论由于何种原因造成图书购重，我方都给予退换，并无条件及时处理差错。我方有责任把关贵馆所购图书，如出现到馆图书不符合贵馆的复本及质量要求，如遇①图文不清、缺页、倒页、字号不一致、开胶现象、页面不整齐、缺附件等质量不合格的图书。②图书内容为各类中小学、中等职业学校辅导书、课外读物、练习本；提供的图书须适合本科大学使用。③使用对象为本科以下的图书。④低于小 32开本的图书。⑤图书装订散装试卷类的图书。⑥其它不符合本馆收藏的图书等问题，贵馆有权退货，损失由我方承担。

2、解决问题时间：有任何问题，我店承诺：电话响应时间10分钟，3小时赶到现场，5个小时内解决问题。对所供图书提供终身免费质保服务。

6. 服务保障

技术人员：河南省郑州市新华书店有限公司全店现有员工426人，其中本科学历150人，大专学历278人，高级职称200人，中级职称178人，研究生30人。所有员工全部进行了专业业务技能培训，具备国家承认的资格证书。我店狠抓员工培训工作，自2006年建立全员学习制度以来，坚持每周学习不间断，并发展了自己的员工讲师队伍，不断丰富员工培训内容，员工素质得到进一步提高。同时，每年组织门市员工进行定岗定级考试，选拔出一批业务能力好、思想素质高的员工走上了较高级别的岗位，充分调动了员工的工作积极性，精湛的业务技能使我店员工多次在河南省和全国图书发行行业技能竞赛中荣获殊荣。我们拥有一支专业的数据编目队伍，熟练掌握各种数据编目程序，有效满足各图书馆采编要求。经培训的图书编目团队已圆满完成几十家图书馆配图书的编目加工任务。



职业资格证书 Occupational Qualification Certificate		姓名 Name		性别 Sex	职业(工种)及等级 Occupation & Skill Level
三级/高级技能 Third Level/Senior Skill Level		出生日期 Birth Date		2月19日	出版物发行员
		文化程度 Educational Level		大学	理论知识考试成绩 Result of Theoretical Knowledge Test
中华人民共和国 人力资源和社会保障部印制 The Ministry of Human Resources and Social Security, The People's Republic of China		发证日期 Date of Issue		2013年07月16日	65.0
		证书编号 Certificate No.		002006300157	操作技能考核成绩 Result of Operational Skill Test
		身份证号 ID Card No.		4103197302190317	92.0
					评定成绩 Result of Test
					合格
					职业技能鉴定(指导)中心(印) Seat of Occupational Skill Testing Authority
					2013年7月16日
					职业技能鉴定专用章

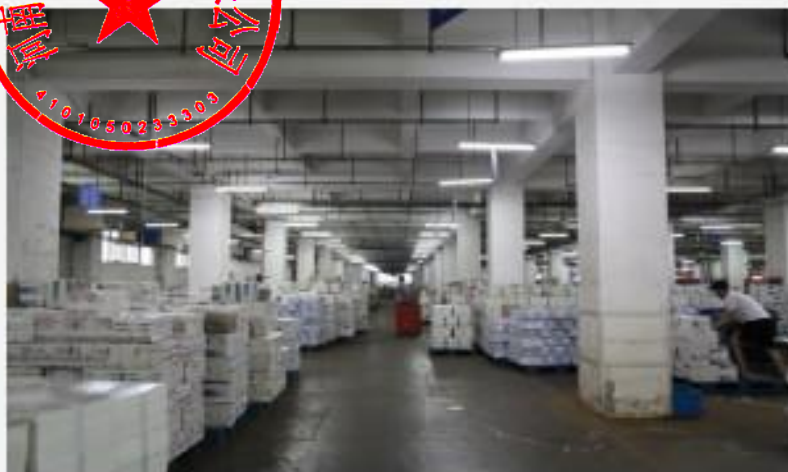
职业资格证书 三级/高级技能		姓名		性别	职业(工种)
		出生日期		07月09日	出版物发行员
中华人民共和国 人力资源和社会保障部印制		文化程度		高中	理论知识考核成绩
		发证日期		2013年09月13日	60.0
		证书编号		00300530045	操作技能考核成绩
		身份证号		40465070935	60.0
					评定成绩
					合格
					职业技能鉴定(指导)中心(印)
					2013年9月13日
					职业技能鉴定专用章

职业资格证书 三级/高级技能		姓名		性别	职业(工种)
		出生日期		11月20日	出版物发行员
中华人民共和国 人力资源和社会保障部印制		文化程度		高中	理论知识考核成绩
		发证日期		2013年09月13日	63.0
		证书编号		00300530045	操作技能考核成绩
		身份证号		6217200	60.0
					评定成绩
					合格
					职业技能鉴定(指导)中心(印)
					2013年9月13日
					职业技能鉴定专用章

职业资格证书 三级/高级技能		姓名		性别	职业(工种)
		出生日期		11月01日	图书发行员
中华人民共和国 人力资源和社会保障部印制		文化程度		大专	理论知识考核成绩
		发证日期		2013年05月09日	85.0
		证书编号		00200206300087	操作技能考核成绩
		身份证号		41032197711013024	67.0
					评定成绩
					合格
					职业技能鉴定(指导)中心(印)
					2013年5月9日
					职业技能鉴定专用章

物资设备：河南省郑州市新华书店有限公司下辖三个门市和其他六个销售部门，全部实现联
网联机销售，微机管理系统实现了全店网点的连锁管理和信息共享，为图书销售网络化提供了技
术支持，特别是对于图书查重系统提供了强大的技术跟踪与保障，有效保证了市区及周边城市读
者的购书需求。1999年建成开业的全省最大、多功能、综合性的旗舰店郑州购书中心，2012年改
扩建后总面积20360平方米，营业面积18000余平方米，比扩建前增加了3倍，图书品种也原来的20
余万种丰富到35万种，为全市学校、机关、团体现采图书提供一个优雅、舒适的环境。年收货量3
亿元的物流配送中心，具备安全可靠的图书收发和仓储功能。与多家货运公司的良好合作和专业的
配送队伍，随时保证我店面向市场的快速反应以及面向客户的周到服务。先进的管理模式和现
代化办公设施，有效地保证了新华零库存和客户随时随地需要。

专业化的配送中心和设备



投标人专用车辆

我公司为满足客户随时随地的用书需求，配备了数量充足的自有运输车辆数十台，其中中型运输车辆（可装载图书60包）20台，大型运输车辆（可装载图书300包）10台，司机数十人，接到客户订单能够快速反应，实现本市半天内有货即时送达，省内其他地市隔天到达。与多家货运公司的良好合作和专业的配送队伍，随时保证我店面向市场的快速反应以及面向客户的周到服务。







售后服务机构：河南省郑州市新华书店有限公司

办公地点：郑州市金水区西太康路19号 邮编：450000

电话：0371-66210642 传真：0371-66229622

固定负责人：吕炫赫

联系电话：13733159206（7×24小时，即时响应）

电子邮箱：13733159206@163.com

我公司通过了国家批准的权威认证《售后服务认证》，服务能力达到了《商品售后服务评价体系》五星级要求，能够提供完善的售前、售中、售后服务；



MTC TESTING
CERTIFICATION

售后服务认证证书

★★★★★

注册编号: 26223F2010R1M

兹证明

河南省郑州市新华书店有限公司

统一社会信用代码: 914100001700861185
注册地址: 河南省郑州市金水区西太康路19号 邮编: 450000
经营地址: 河南省郑州市金水区西太康路19号 邮编: 450000

服务能力达到

GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》

五星级

认证范围

国内版出版物批发和零售的售后服务(服务网点场所及活动见附件)

颁证日期: 2023年04月19日 有效期至: 2026年04月18日



扫描此二维码查询认证证书信息和认证证书状态; 本证书信息和证书状态可在国家认证认可监督管理委员会官方网站 www.cnca.gov.cn 查询, 可在本司网站 www.mtcsh.com.cn 查询; 在证书期限内每年接受一次监督审查, 并与年度监督结论书同时使用方可有效。



梅津(上海)检测认证有限公司
证书专用章





MTC
SERVICE CERTIFICATION

梅津(上海)检测认证有限公司
中国(上海)自由贸易试验区东方路985号17C
电话: 021-68407323

针对本项目的固定售后服务人员

项目技术负责人简历表

姓 名	吕炫赫	性 别	男	年 龄	35
职 务	业务主管	职 称	高级工	学 历	本科
联系方式	13733159206	参加工作时间	2011年	从事项目经理年限	13年
已完成项目情况：我公司和省内多所高校有着良好业务往来，如河南大学、河南科技学院、许昌学院、河南交通职业技术学院、郑州轻工业学院等，我店所供图书质量合格，供货周期在合同约定期限内，所供图书与预定数量一致，编目加工质量高，信誉好。从未发生任何经济纠纷。为河南省精神文明建设和物质建设做出了贡献，我们满意周到的服务，得到院校的一致好评。					
采购单位	项目名称	项目规模	项目开始及完成日期	项目质量	
河南大学	图书	100万	2004年-2023年	良好	
河南科技学院	图书	200万	2014年-2023年	良好	
郑州工程技术学院	图书	100万	2013年-2023年	良好	
郑州财税金融职业学院	图书	100万	2016年-2023年	良好	
郑州轻工业学院	图书	100万	2009年-2023年	良好	



本项目固定管理人员一览表

名 称	姓 名	职 务	职 称	证书及编号	主要资历、经验及承担过的政府采购项目
一、总 部	张述清	团体销售部： 经理	政工师	0005166	多次参加政府、学院等采购的教材、图书如：河南科技学院，河南大学、许昌学院、郑州大学，黄淮学院，河南理工大学，洛阳理工学院，周口职业技术学院，安阳师范学院，郑州升达经贸管理学院，河南中医学院，河南财经政法大学，河南检察职业学院等投标项目，在履约过程中受到省内多家院校的好评。
1. 项目主管	车平	业务主管	高级工	046900300457	
2. 其他人员	楚兴华	业务主管	高级工	046900300381	
	高建立	业务主管	高级工	046900300401	
	杜宝军	业务主管	高级工	046900300409	
二、现场	张书霞	副经理	经济师	经济师022785	
1. 项目经理	吕煜杰	业务主管	高级工	046900300457	
2. 项目副经理	冯国栋	技术主管	中级工	0469002112644	
3. 技术负责人	丁杰	技术主管	高级工	0469002112591	
4. 质量管理	焦茹茹	质量主管	高级工	0469002112736	
5. 教材管理	李硕	计划主管	中级工	0469002112835	
6. 计划管理	王瑞	安全主管	中级工	0469002112527	
7. 安全管理	张述清	团体销售部： 经理	政工师	0005166	



7. 服务响应

解决问题时间：有任何问题，我方承诺：电话响应时间10分钟，3小时赶到现场，5个小时内解决问题。对于贵院随时提出的一切服务要求，我方将均给予满足。

(1) 定期巡查

1、假如我们的投标方案被接纳，我方将针对本项目安排固定售后服务人员对贵馆全程跟踪服务，提供指导及技术服务。对图书的组织供应、征订信息、出版变更、回告反馈、售中售后等都将有专人办理，并做到及时准确。

2、我方将每周向贵方提供经过筛选的最新各类图书出版信息。书目信息提供方式：包括在线下载、邮件传递（电子表格、MARC书目 每15日内发送一次）、出版社纸质书目。书目将剔除与贵校开设专业不匹配的书目种类，如试卷、课外读物；提供的书目信息须适合本科大学以上使用。书目信息包含全国百佳出版社、重点大学出版社的最新出版信息。

3、建立濮阳职业技术学院本科部新校区（濮阳工学院）书目数据库。我方能够随时按需组织专题图书采购的 MARC 书目信息及图书。能够在 24 小时内为贵方提供 ISBN 匹配 MARC 数据服务；能够根据贵方提供的图书基本信息或 CIP 在版编目转换制作 MARC 数据。分类号以最新版《中图法》为准，编目严格按《普通图书著录条例》进行著录、数据符合CALIS标准的CNMARC或UNMARC格式。

4、我方所供图书终身免费质保，流通过程中发现非人为因素造成的图书错装、倒装、缺页、少页、印刷模糊等各种问题，随时发现随时免费更换。

5、我方收到贵馆的通知后，无论图书加工与否，在规定的时间内以最快的速度无条件更换有缺陷的图书，被更换的图书所产生的运费由我方承担。若出现盗版或其他类型非法出版物，一经证实，贵校有权拒付合同期内的所有书款，履约保证金不再退回。我方所供图书中若掺夹非甲方征订图书，贵馆可视其为我方的捐赠图书无论由于何种原因造成图书购重，我方都给予退换，并无条件及时处理差错。

(2) 图书分类

1、我方保证严格按照贵方分编要求和著者号取号等相关细则开展工作。我单位免费提供与供应图书相对应且标准、规范的MARC数据。分类号以最新版《中国图书馆分类法》为准，图书分类主题标引要遵照《中国分类主题词表》进行。

2、加工过程中，若造成数据、书标错误、分类错误等问题，3小时内到图书馆各藏书点现场改正。造成的采购方工作损失，我方承担相应责任。

(3) 急需图书配送

对贵馆急需的用书，我们充分利用现有卖场资源，若有存货，1日内送达。

对贵馆紧急采购的图书订单，我们保证接到订单后1个小时内报往各出版发行单位，并及时反馈此书的出版发行情况，如果社里有书，当日就催促出版社发书，所有加急发货费用由我公司全部承担。

对紧急订单采取日落实制度，即从出版社发货、物流公司到货等详细环节每日逐项落实，以保证紧急采购图书的及时到书。

我公司在接到订单后，会第一时间与贵馆核实订单的图书预订册数和金额，确认无误后，首先会对报订图书进行查重，包括馆藏查重、采访查重，并将查重结果返回贵馆，避免不必要的重复订购，保证总体到重率不超过千分之一。我公司有责任剔除由于采访数据不完整而使贵馆错订的图书。在收到贵馆确认后及时报与出版社，使得贵馆可以及时掌握订单情况。然后与出版发行部门联系，以最短时间、最优方案组织图书，并随时通报组织图书情况、发书情况、到书情况。



8. 人员培训

(1) 人员培训计划

我方为采购方提供免费技术培训。

我方针对本项目安排固定售后服务人员对贵馆全程跟踪服务，提供技术指导及培训服务。根据贵馆的图书分类、编目、加工要求，按照图书分类、编目、加工科学化、规范化、标准化进行培训。图书分类按照最新的《中国图书馆分类法》进行，分类主题标引遵照《中国分类主题词表》进行。图书分类标引符合贵校图书馆的分类标引细则，图书编目依据《中图法》（第五版）《中国文献编目规则》（修订版）、《中国机读目录格式使用手册》及《CALIS中文图书编目培训教材》等文献标准。使培训人员达到熟练掌握的程度。



2) 技术指导方案

我公司为图书馆提供人员技术培训指导，是贵校图书馆决心打造良好的图书馆服务团队，加强人才队伍建设工作，提升图书馆人员素质和图书馆综合服务能力的的重要举措之一。我公司将积极配合贵图书馆通过多种方式，不断提高馆员的综合业务素养和专业素质水平。我公司制定的具体方案如下：

1、我公司邀请采购方人员到北京国家图书馆进行操作系统技术培训，内容包括了图书馆的所有日常工作，从图书的采访、编目到流通、阅览，从读者服务到信息服务，从印刷资源到电子资源，从数据库建设到网络资源的检索利用，从参考咨询服务到竞争情报服务等等。直到采购方人员熟练操作或掌握为准，并取得国家图书馆颁发的编目人员证书。所需费用由我公司承担。

2、我公司邀请采购方人员全国知名高校图书馆进行操作系统技术培训，内容包括了图书馆的

所有日常工作，从图书的采访、编目到流通、阅览，从读者服务到信息服务，从印刷资源到电子资源，从数据库建设到网络资源的检索利用，从参考咨询服务到竞争情报服务等等。直到采购方人员熟练操作或掌握为准，并提供培训相关的纸质资料。所需费用由我公司承担。

3、我公司积极配合贵校图书馆进行馆内自身图书馆员职业道德、图书馆规章制度、图书馆员服务礼仪、图书馆消防安全知识、读者信息服务、馆藏数字资源使用、图书馆计算机系统使用、文献采访、文献编目及其加工、图书排架原则及书库管理、图书馆发展新趋势等的内容培训。培训形式采取馆外专家专题报告、馆内专题授课、观看视频录像、岗位自学等。



我方另为用户提供免费的电话咨询及技术服务。

技术负责人：丁杰

职务：技术主管

联系电话：15038282364（7×24小时，即时响应）

电子邮箱：15038282364@163.com