



3、售后服务

3.1 本地化售后服务机构

服务网点名称	北京人天书店集团股份有限公司--郑州分公司		
地址	河南自贸试验区郑州片区（郑东）创业路9号1号楼47层4710号		
注册资本金	10000万（总部）	其中：投标人出资比例	100%
员工总人数	32人（郑州分公司）	其中：技术人员数	8人
经营期限	长期		
售后服务协议	依照招标文件要求与我司投标承诺进行签署与后续执行		
售后服务内容	目前郑州分公司共有业务人员15名，加工人员20名。 针对郑州地区我们设有专门的业务人员，对图书馆老师提出的问题4小时内解决。 所有合作用户的图书及期刊都是我们工作人员亲自配送，大大降低因物流问题而带来的差错率，可以真正做到门到门的服务。		
服务承诺	对图书馆老师提出的问题10分钟内快速响应，2小时内赶赴现场，4小时内解决问题		
业务咨询电话	0371-63290371	传真	0371-63290371
负责人	刘浩	联系电话	13283861235

刘建



3.2 本地售后人力资源保障、联系方式

我公司能够提供本地化一站式服务。图书订单提供、订单收取反馈、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），委派刘浩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 1 小时到馆处理解决。

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：蔡亚兵 电话：18637013123

第二联系人：刘浩 电话：13283861235

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 2 小时内到达现场解决问题。

2、客服人员

姓名：丁俊丹

电话：17695092631

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：刘付涛

电话：18037172468

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，并按照规定摆放整齐。

4、到馆加工或远程加工、服务人员

姓名：张小五

电话：17303713725

保证提供多位高学历、高水平编目人员远程加工，提供 8 名人员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。

刘建



3.3 本项目的售后服务标准

- 1、质保期：图书质保期为自验收合格后 3 年（优于招标文件要求的 1 年），智能标签终身保修。
- 2、售前服务做到：随时主动向采购人征求图书订购信息与意见，及时主动反馈接受图书采购订单情况；
- 3、售中服务做到：随时主动通报组织图书、运输和到货情况；
- 4、售后服务做到：无条件及时处理有质量问题的图书。
- 5、质保期外服务：对流通中发现有问题图书（缺页、倒装、印刷模糊）免费更换。
- 6、项目技术培训：正常运行验收后，我公司负责为所投项目培训 10 名（优于招标文件要求的 1-2 名）编目人员，使之达到熟练掌握、灵活应用的程度，并随时根据采购人实际工作中发生的情况，提供相应的服务保障。
- 7、每年为采购人提供至少 1 次现场采购图书机会，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。

3.4 售后服务承诺

1、完全响应采购方的售后服务要求

我公司承诺对售出的货物提供良好的售后服务，对因货物质量造成的问题进行如下服务承诺：

（1）货物配置及技术要求中有具体服务要求的，我公司保证按货物配置及技术要求中的要求提供服务承诺；

（2）质保期内，如果发现图书的质量、规格与合同不符，或者有漏页、缺页、破页、印刷字迹不清等情况（遭人为破坏因素除外），我公司承诺免费更换并负责来回运费；

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

分建



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。

(3) 我公司保证所供图书是全新正版的，并完全符合招标文件规定的质量、规格要求；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；

我公司保证本项目提供的图书全部是中國大陸各正规出版社出版的图书。保证所供图书为正规出版社出版发行的正版图书，绝不加入盗版图书及其他类型非法出版物。若出现有违法、盗版、翻版或其他类型非法出版物，一经证实，采购方有权解除合同，并拒付全部书款，我公司承担一切经济损失和法律责任。保证所提供纸质图书的内容、印刷质量、装帧及包装的质量，并承诺假一罚十，承担全部法律责任。保证所供图书全部来源国家正规出版社出版发行的正版图书，我公司为采购方提供的图书出书单盖有出版社公章的供书清单。

(4) 采购人将对我公司所供图书进行 ISBN 号的检测，一旦发现盗版图书，将取消我公司供书资格；

(5) 其它货物售后服务承诺：我公司承诺图书验收合格后 **3 年免费质保**（含数据加工及物理加工）。

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。

2、质量保证承诺

(1) 图书来源保证

我公司与全国 580 多家出版社有着良好的合作关系，保证所供图书版本及进货来源合法，对所供应的货物的知识产权、进货来源负相应的法律责任。严格执行图书行业国家标准和行业标准，保证不提供任何盗版、低劣、淫秽的图书，

分建



一旦发现图书有盗版现象，接受按盗版图书码洋 10 倍金额进行赔偿，同时按政府采购合同条款相关规定处罚，并承担一切后果由我公司负责。

（2）印刷及送货质量保证

我公司确保所配图书的质量。图书质量包括出版商、出版时间、纸张、装订、内容及行文六个主要方面：出版商以正规、大型、较为权威的国家级或大学出版社为主，出版时间保证为采购人要求的新书，装订要求牢固，内容要求健康向上，行文要求流畅。同时当图书出现以下情况时，我公司会做出如下方案：

①当数量、金额等信息不符，或包封破损、有污渍等情况，或者配送到采购方图书与订单不符的，有污损、图文不清、缺页、缺附件等质量不合格的图书，一律予以退换，坚决不以已加工为理由拒绝，由此造成的损失及费用由我公司承担。并由客服查询公司库存以及出版社可供情况，24 小时内将污损图书取回，在 3 个工作日内予以免费更换图书至贵方指定地点，费用由我公司全额承担。

②当图书出现印刷、装帧错误：当图书出现印刷装帧错误等情况，由我公司负责全部退换。在接到通知后一小时内向公司报告此情况，并由客服查询公司库存以及出版社可供情况，24 小时内将污损图书取回，在 3 个工作日内予以免费更换图书至贵方指定地点，费用由我公司全额承担。

③当图书出现缺页：当图书出现缺页情况，由我公司负责全部退换。在接到通知后一小时内向公司报告此情况，并由客服查询公司库存以及出版社可供情况，24 小时内将污损图书取回，在 3 个工作日内予以免费更换图书至贵方指定地点，费用由我公司全额承担。

3、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。

售后服务机构名称：北京人天书店集团股份有限公司

项目经理：刘浩

刘浩



联系电话：13283861235

售后服务机构地址：郑州市郑东新区创业路 9 号 1 号楼（绿地中心北塔）
4710 室（郑州东站对面）

响应时间：项目实施过程中出现任何问题，项目经理 7×24×365 小时保持在线沟通，会在接到通知后 10 分钟内响应，2 小时内上门服务，4 小时内解决问题。

4、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，如《新华书目报》（《新华书目报》《社科新书目》和《科技新书目》）、《上海书目报》、《全国地方版新书目》、《中国可供书目》、全国 580 多家出版社及 200 多家文化公司出版信息的电子版采访数据等，每周至少一次，书目 3500 种以上，以便采购方及时获取信息，方便订购。我公司收到采购方书目信息后及时整理并反馈给采购方，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。

5、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 60 日内到馆。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。

分建



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，发现问题后，电话 10 分钟响应，2 小时赶到现场，4 小时解决问题。

(4) 免费提供图书订购查询系统

我公司免费为采购方开通价值 5 万元的图书订购查询系统 (www.rtbook.com)，可使老师随时查询图书到馆时间，采购方可以通过本网站查询历年来采购方发送的订单情况及订单图书配到情况，自动统计采到率、到书率等信息。

(5) 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。

(6) 保证是全新、未使用过的，国家认可并准予正式发行的图书。

(7) 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。

(8) 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。

(9) 所供图书完全符合合同对图书质量、规格要求的规定。

(10) 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。

(11) 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。

(12) 保证销售正版图书，绝不允许供应盗版、盗印图书。

(13) 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，

分建



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。

（14）我公司提供专业人员到采购方图书馆进行现场图书的分类、编目、加工等服务。

（15）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。

（16）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、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 3 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 2 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 2 天之内到达用户现场无条件给予解决。

分建



(5) 我公司与全国 580 家出版社、300 余家文化公司建立了长期稳定的良性供应关系, 采购渠道已经覆盖全国各省市, 图书经营品种丰富, 完全可以做到书目信息的覆盖程度高和书目信息的“快、新、准、全”。在全面提供《社科新书目》、《科技新书目》、《上海新书目》、《地方版书目》《在版编目快报》等书目全部图书品种的同时, 我公司还会通过《人天书目报》向贵馆提供当年新书采访信息。我公司会每周向采购人提供 1 次, 每次不少于 3500 条的最新出版图书信息 (近 3 个月或即将出版的新书), 且新书出版信息的覆盖率达到 98% 以上, 书目数据 95% 以上出自全国百佳图书出版社, 明显不适合的图书信息不在征订书目中反映。我公司提供的采访书目覆盖面广既有中央、省级大社的书目, 也有民营出版机构的书目, 我公司承诺不向采购人限制性提供图书书目, 贵馆可自行组织采购目录, 我公司承诺不低于最低订到率和到货率, 否则视为不具备履行本项目基本服务能力, 将被取消供货资格并被没收履约保证金。我们还会定期根据贵馆的要求提供相应的出版社书目并提供近一年内某些类别图书出版的书目, 所提供的此类书目均为可供书目。

(6) 我公司能按贵馆要求及时提供符合国家标准或者 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。

(7) 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。

分建



6、质保期外服务承诺

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

7、年度自评报告

我公司保证在合同期结束前，向采购人提供年度服务自评报告，报告内容包括全年所提供的书目种数、重点出版社书目的所占比例、所提供书目适用馆藏率、订到率、退订、调换、催缺、结算等各个环节服务质量及完成情况进行综合评估分析。





3.5 售后服务体系

3.5.1 服务理念

公司将秉承开放创新、简洁实际、注重细节的企业文化，坚持诚信、务实、团结、有序的企业精神，以服务客户为企业的根本原则和最高宗旨：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。

3.5.2 图书质量标准体系

1、封面印刷：

套印准确，字图、点、线印迹清晰，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，轮廓实电分制版无浮雕印；
- (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；
- (5) 其它：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要色正；
- (3) 全书页码折正书面平服无皱折；
- (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；
- (5) 其它：书页整洁无脏污、破页、野胶。

5、图书内容：

我公司作为全国最大的图书馆配企业积极承担社会责任弘扬社会主义精神构建绿色阅读环境保证所采购图书 100%为正版图书内容积极向上、健康具有正确的人生观、世界观、价值观。

3.5.3 建立完善用户档案体系

1、我公司将建立完善的用户档案，通过系统管理，随时查询。我公司为贵方设有 VIP 客服专员、本项目负责人，以便贵校在任何时候可以得到我公司的及时响应。我们将对贵方所提出的图书加工、图书供应问题及所要求解决的问题提供实质性售后服务措施。

VIP 客服专员：丁俊丹（服务电话 17695092031）

本项目负责人：刘 浩（服务电话 13265861235）

2、我公司保证贵校的利益，提供贵方长久的编目数据支持，并保证以不高于同行价格向贵校提供图书零星采购，我公司图书供应、期刊供应、电子书供应、图书设备等、保证提供技术与服务支持。

3.5.4 本地回访体系

1、本地售后支持小组

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。

公司在郑州设有分公司，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。项目实施过程中出现任何问题，项目经理会

刘建



在接到通知后 10 分钟内响应，2 小时内上门服务，4 小时内解决问题。

郑州分公司总负责人：蔡亚兵 电话：18637013123

本项目总负责人：刘浩 电话：13283861235

郑州分公司客服人员：丁俊丹 电话：0371-63290371

地址：郑州市郑东新区创业路 9 号 1 号楼（绿地中心北塔）4710 室（郑州东站对面）

2、完善的客户服务体系

为保障贵方利益，我公司建立了完善的客户服务体系，拥有技术全面的专业服务队伍。对合作的图书馆建立专用的服务档案，定期回访，确保服务的高效性。同时我公司具有独立的技术开发能力，紧密跟踪行业最新技术，为贵方提供全方位的技术支持和咨询。

本项目监督人员：高詹利（服务电话：0147-51438155-861）

3、回访记录

每周会定期询问负责的老师，订单满足情况和订单匹配情况。

4、数据要求

本地到馆加工负责人会根据贵方数据要求，定期做抽检检查。

本地到馆加工负责人：刘浩（服务电话：13283861235）

5、加工完成

会按照送书批次及时和采购人核实条码、书标等加工材料变化，及时定做后安排加工人员5-10人进行加工。

3.6 年度自评报告

我公司保证在合同期结束前，向采购人提供年度服务自评报告，报告内容包括全年所提供的书目种数、重点出版社书目的所占比例、所提供书目适用馆藏率、订到率、退订、调换、催缺、结算等各个环节服务质量及完成情况进行综合评估分析。

刘建



3.7 投诉受理

设立客户投诉热线电话(高詹利,电话:15011085002,010-51438155-861),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。

3.8 突发事件、不可预测风险的处理措施

我公司郑重承诺,如遇到突发情况,解决预案如下:

3.8.1 成立应急小组

第一联系人:蔡亚兵 电话:18637013123

第二联系人:刘浩 电话:13283861235

客服人员:丁俊丹 电话:17695092631, 0371-63290371

Q Q: 1327673876

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。

3.8.2 应急服务响应措施

我公司建有一套完善的应急响应预案,对馆配服务过程中可能出现的各类应急事件做出及时、正确的处理应对,减少客户投诉,保障本项目的顺利实施。

1、先行负责制

所有应急事件(包括投诉)处理均采用先行负责制,即首位接受客户请求的责任人,为该事件的终极负责人,直到该事件处理结束。人员包括:属地办事处人员、总部客服专员等。

2、应急响应时间

接到图书馆应急事件需求电话时,责任人首先通过电话进行沟通,在1小时内响应处理完毕。无法立即解决的,则在电话接通24小时内处理完毕;如果不能以电话的方式解决时我公司将在2小时内派办事处业务员赴现场解决和处理。若1个工作日内无法解决的,与客户协商处理期限,尽快解决。

3、我公司承诺在质保期内提供以下技术支持和服务

刘建



(1) 电话咨询

我公司承诺为图书馆提供技术援助电话（客服部专线），解答图书馆在使用中遇到的问题，及时为图书馆提供解决问题的建议。

(2) 现场响应

图书馆遇到使用及技术问题，电话咨询不能解决的，我公司承诺在 2 小时内到达现场进行处理，确保产品正常工作，到达现场后无法在 24 小时内解决的，承诺在 48 小时内提供备用产品，使图书馆能够正常使用。

(3) 技术升级

在质保期内，若我公司的产品技术升级，我公司承诺及时通知图书馆，若图书馆有相应要求，我公司承诺对图书馆购买的产品进行升级服务。

4、质保期外的技术支持和服务

我公司承诺质量保证期过后，我们同样免费提供电话咨询服务，并承诺提供上门维护服务；质量保证期过后，图书馆如需继续由我公司提供售后服务的，我公司承诺以优惠价格提供售后服务。



3.8.3 不可预测风险处理

我公司具有 20 余年全国馆配服务经验，保证具有抗风险、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人，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人，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，第一时间与贵馆老师对接，确保继续服务。

3、如遇大型突发会议，我公司与全国 900 多家出版社和文化公司合作，可以提供一切源头服务，并可利用人天仓储系统和现货品种，保障突发会议需求得

分建



到满足。

4、公共卫生安全及疫情处理。

我公司在疫情期间积累了大量的应对公共卫生安全经验，保证严格遵循图书馆要求，做好办公、仓储、运输、加工、上架、到馆消杀，各环节的防疫消毒工作。会对入库的每一包图书和期刊做外包装消毒，在送往客户的当天库房管理人员会再次对包件外包装进行二次消毒。

5、针对图书馆有紧急举阅读活动推广专家讲座要求，我公司能够在第一时间做出反应，提供我单位名家讲座专家库供采购人选择，若采购人有书展要求，我单位也可提供此项服务。

3.8.4 紧急采购和配送处理

我公司保证具有提供临时紧急指定供货服务的能力，具体方案如下：

1、**客服服务及响应时间：**我公司为采购单位配备了专职客服，对图书馆老师提出的问题及需求 10 分钟内回复，2 小时内处理完成，处理不了的迅速与项目负责人联系并给出解决方案。

2、**人员调动：**我公司本地自有业务、加工、编目、运输等 30 余人，贵馆如有紧急人员需要保证在 2 小时内调动到贵馆指定地点。

3、**急需用书及时送服务：**我公司保证通过顺丰空运、高铁快运等方式，保证从报订——采购——运输——加工验收三天内完成。对个别急需图书保证 24 小时送货到指定地点，不再向采购方收取任何费用。

4、**图书短缺：**由各种原因造成的短缺，在接到通知后 3 个工作日内予以免费补齐，费用由我公司全额承担。

5、**特定时间增大配送量：**我公司根据采购单位要求和特定情况，随时应变来配合采购单位来完成如特定时间增大配送量等工作，必要时可集中所有人员和精力服务本项目。

6、**图书污损：**图书出现污损等问题，由我公司负责全部的退换责任。在接到通知后 72 小时内予以免费更换图书至贵方指定地点，费用由我公司全额

分建



承担。

7、**图书馆临时供书服务：**我公司具有提供送样采购服务的能力的，保证根据贵馆的需要，定期提供周期性样书选订的服务，及时将中文图书现选样书送达招标人指定地点供选购，数据导入至送样到馆周期保证不超过 3 天，同时未选中的书当天收回。

8、**提供零星图书采购服务：**我公司有专人（联系人：丁俊丹，联系电话：17695092631）与贵馆老师对接，保证提供零星图书供应服务。

9、**紧急加工服务：**我公司自有储备加工人员 110 余人，保证遇到急需加工的图书，我公司可立即到岗，在贵馆指定时间内完成到货、加工和验收的工作。

10、**急需用车服务：**我公司自有货物运输车 10 余辆，商务用车 4 辆，可根据图书馆急需用车要求立即安排使用，费用由我公司承担。

11、**紧急搬家、盘库等：**我公司可为贵馆提供图书搬迁整理工作，费用由我公司承担。

12、**散页图书装订：**为采购单位散页图书装订成册。方便读者阅读。

13、**期刊紧急订购、复印：**我公司免费提供期刊紧急订购、复印服务。

3.8.5 针对本项目服务中的应急保证及风险控制

1、定期对从业人员进行专业化培训及风险处理演练，提供应急小组人员的反应及处理问题的能力。

2、建立图书入库审核制度，从源头上控制图书的进货渠道，保证图书的正版和合法性，同时成立质检小组，对每本图书进行质量进行印刷和内容的检查，杜绝非法出版物和有错误意识形态图书的进入库房和流通。

3、加强和规范运输配送管理，保证图书的防潮，运输破损和防火能力，杜绝野蛮装卸和配送，保障图书到馆的完整性。

4、建立追责制度，加强各环节工作人员的服务意识，对出现问题的环节责任人进行严格的处罚和奖惩制度。

5、对提供整体服务的设备及车辆定期检查和审核，及时更换新的设备和

分建



车辆，保证设备及车辆能够运行稳定。

6、加工及采购人馆藏数据保密等风险控制

保证加工人员全部为我单位正式员工，并签订有保密协议，保证图书馆的信息的安全性。

7、投标人经营和服务能力保证，我单位从事馆配服务 26 年，连续 18 年为“全国优秀馆配商单位”，同时有“五星售后服务证书”、“知识产权管理体系认证证书”、“信息安全管理体系统认证证书”、“ISO 环境管理体系认证证书”、“政府采购优秀供应商”、“中国书刊发行单位副理事长单位”、“质量、服务、信誉 AAA 企业”等证书证明保证。

8、应急服务本地化保证：

我单位在本地建有办事处，保证能够在 10 分钟内做出反馈，2 小时内到达现场（联系人：刘浩，联系电话：13293861235）。

9、紧急临时变更图书配送地点及时应对保证，在接到采购变更需求后第一时间对图书的配送地点和时间做出调整，保证保质保量完成任务

10、仓储存放保管风险控制：从源头上做到规范管理，做好图书的防潮，防火，防洪、防汛预备方案，同时保证在送货到馆的后的图书存放的相关处理和提醒。

3.8.6 经营风险控制及保证

1、政策风险控制

（1）公司将在国家各项经济政策和产业政策的指导下，汇聚各方信息，提炼最佳方案，统一指挥调度，合理确定公司发展战略和目标；

（2）加强内部管理，提高服务管理水平，降低营运成本，努力提高经营效率，形成公司的独特优势，增强抵御政策风险的能力。

2、市场风险控制

（1）规范内部管理，强化运作流程，实现对经营流程各环节的优化和控制，提高企业管控水平，降低经营风险。



(2) 搭建统一的业务应用平台,实现采购、销售、仓储、配送、技术开发、质量、计量集成管理和数据的共享,帮助企业科学制定销售、采购、加工和配送计划,提高整个供应链系统的能观性和能控性.

(3) 财务数据从业务数据自动形成,财务业务一体化,提高财务核算、财务分析能力和资金周转效率。

(4) 建立科学、实时、准确的成本核算系统和统计分析系统,满足公司的经营分析、绩效考核和管理决策需要。

(5) 实现全过程的客户关系管理,密切顾客联系,科学进行顾客需求和行为分析,提高顾客满意度和忠诚度。

(6) 实现密切联系客户,及时掌握资金和订货动态。

(7) 优化人力资源管理,提升组织能力,确保战略实施

(8) 全面收集、整理、分析和展现数据,支持管理决策。在项目初期做好充分的市场调查。

(9) 发展长期性稳定性客户,签订具有担保性质的长期购买协议。充分发挥价格优势,选择适当的产品定价策略

3、财务风险控制

(1) 实行严格的资金借贷和运用审批制度,根据公司发展情况和资金市场成本变化,调整资本结构。

(2) 使投资项目尽快产生效益,提高资产盈利能力,降低投资风险。

(3) 加强对业务收入、业务支出、日常现金等的管理,在保持较高的流动性的基础上,减少资金占用,为公司扩大投资提供现金流。

(4) 加大资本运营的力度,构筑和拓宽畅通的融资渠道,为企业的资金供应建立稳固的渠道,为公司的发展不断输入资金,同时完善公司自身的“造血”机制。

(5) 加强对资金运行情况的监控,最大限度地提高资金使用效率;实施财务预决算制度。

(6) 建立相应的风险预警机制,加强内部管理,严格规章制度,把可能发

分建



生的损失降低到最低程度。

(7) 为避免企业在发生意外及其它各种不可抗拒因素给企业造成损失，将在财务预算中拨出专款，购买各种保险以规避可能遇到的风险。

4、管理风险控制

(1) 吸收具有丰富投资管理、运营管理方面经验的专业人才进入公司管理层。

(2) 规范公司治理，制定完善各项管理制度，保障股东和投资者的合法权益。

(3) 加强对管理人员组织结构、管理制度、管理方法等方面的内部培训、外部培训，提高其整体素质和经营管理水平。

(4) 推行目标成本全面管理，加强成本控制。

(5) 倡导组织创新、思想创新，以适应不断变化的外部环境。

5、技术风险控制

(1) 拓宽对人才的招聘渠道，主要以网络招聘、招聘会、内部推荐、报纸刊物为主。

(2) 提高员工职业技能水平和管理水平。

(3) 向广大客户征求意见，对流程不断进行改进，增强竞争力。

(4) 引进专业技术人员，组建团队，保持技术团队的稳定性，并以分配股权的方式，共同发展。

6、控制环境风险

(1) 在项目设计中考虑环境因素。

(2) 估计项目的环境责任风险。

(3) 投保环境风险。

7、控制经营管理风险

(1) 建立储备基金帐户。

(2) 建立有效的基层向高层反映情况的体制。

(3) 精简机构，培养人才。

分建



8、廉价风险控制

我单位保证在经营过程中，不存在违规违纪行为，遵守国家相关法律法规及廉洁规定。

3.9 售后设备情况

序号	名称	品牌型号	数量	用途	设备使用情况
1	台式电脑	联想 H3060	80 台	日常办公、处理编目数据等	良好
2	台式电脑	联想扬天 M4000e	70 台	日常办公、处理编目数据等	良好
3	喷墨打印机	佳能 IP8780	20 台	书标打印	良好
4	喷墨打印机	爱普生 L1800	20 台	书标打印	良好
5	条码打印机	科诚 GODEXEZ-1130	20 台	条形码打印	良好
6	针式打印机	爱普生 680	8 台	打印书标、财产账单等	良好
7	激光打印机	惠普 M1005	10 台	打印发书清单等	良好
8	扫描枪	科密 GY-48	15 把	扫描条码、书号等	良好
9	RFID 读写器	阿法迪	5 台	RFID 智能标签 数据转换、数据读写等	良好
10	打包机	中国淘乐 (Taole) -TK-200DH	5 台	图书打包	良好
11	平板车	镁洲牌 STC-Z01 手推车	40 辆	图书运送	良好
12	中型货车	福田 L5043	10 辆	图书送货	良好
13	大型货车	东风 LZ502	5 辆	图书送货	良好
14	商务车	别克 GL8	10	客户接待	良好

分建



台式电脑



喷墨打印机



条码打印机



针式打印机



激光打印机



扫描枪





RFID 读写器



打包机



图书馆车



中型货车

大型货车





3.10 本地化服务

为实现本地化服务的目标，更好的服务河南省的图书馆用户，公司在 2005 年建立了常规办事机构-郑州分公司，专门负责河南省内的销售、服务等业务，目前在河南省内客户四十余家，如河南大学、郑州大学、华北水利水电大学、河南工业大学、河南理工大学、河南财经政法大学、郑州轻工业学院、河南科技学院、河南广播电视大学、洛阳理工学院、安阳师范学院、安阳工学院、南阳师范学院、焦作大学等，年销售额（河南省）达到 7000 万码洋以上。

1、郑州分公司

于 2018 年 1 月新购置 271.98 平米商务办公楼，分公司电脑、电话、传真、打印机等办公设备齐全，现有业务人员 12 人，为客户处理数据、订单、货物交接、信息反馈等问题，保证客户和公司之间业务顺利衔接；分公司另有加工人员 20 人，为要求上门验书加工的客户提供服务。

2、郑州加工库房

于 2007 年在河南省设立了办公、加工与仓储于一体的办公场所，位于荥阳市豫龙镇毛砦村四组 275 号，电脑、电话、传真、打印机等办公设备齐全，现有加工人员 20 人，可以减轻到馆加工的压力以及为要求上门加工验书的客户提供服务。

序号	机构名称	地址	面积 (m²)	负责人	客服专员	联系电话
1	郑州分公司	郑州市郑东新区 创业路 9 号 1 号 楼（绿地中心北 塔）4710 室	271.98	蔡亚兵	丁俊丹	0371- 63290371
2	郑州加工库房	荥阳市豫龙镇毛 砦村四组 275 号	400	刘浩	张小五	17303713725

分建



3.10.1 郑州分公司概况

服务机构名称	北京人天书店集团股份有限公司郑州分公司		
地址	河南自贸试验区郑州片区（郑东）创业路9号1号楼47层4710号		
注册资本金	10000 万（总部）	其中：供应商出资比例	100%
员工总人数	32 人（郑州分公司） （全国 565 人）	其中：技术人员数	8 人（郑州分公司） （全国 400 余人）
经营期限	18 年（2005 年至今）		
售后服务协议	依照招标文件要求与我公司投标承诺进行签署与后续执行		
售后服务内容	目前郑州分公司共有业务人员 12 名，加工人员 20 名。 针对郑州地区我们设有专门的业务人员，对图书馆老师提出的问题 4 小时内解决。 所有合作用户的图书及期刊都是我们工作人员亲自配送，大大降低因物流问题而带来的差错率，真正做到门到门的服务。		
工作业绩	经过 18 年的经营，2021 年我们在河南地区的中文书刊销售码洋首次突破 7000 万码洋，并实现逐年稳步增长。辉煌业绩的背后，是众多图书馆客户对我们工作的肯定与支持，我们将竭诚用更快速的响应、更周到的服务回馈老师们的信任！		
服务承诺	对图书馆老师提出的问题 10 分钟内快速响应，2 小时内赶赴现场，4 小时内解决问题		
业务咨询电话	0371-63290371	传 真	0371-63290371
负责人	蔡亚兵	联系电话	18637013123
相关经验和优势	人天书店郑州分公司位于郑州市东风南路绿地中心双子塔，是人天书店于 2018 年购置，面积 271.98 m²。郑州分公司坐拥自贸区丰富配套，处于郑州高铁东站旁，交通便利。郑州分公司依托良好办公场地，不定期举行业务交流会议。 人天书店郑州分公司库房位于郑州市荥阳市豫龙镇毛砦村四组 275 号，于 2020 年租赁，面积 400 m²。郑州分公司依托仓储空间、做到延伸图书加工服务。 在与河南地区图书馆的合作过程中，我们通过不断的努力不断的改进，得到图书馆用户的帮助与支持，逐渐被用户所接受并得到认可。‘人天书店’在业内已经成为一个著名品牌。		

分建



3.10.2 郑州分公司销售情况

我公司成立于 1998 年，自成立 20 余年来，一直致力于国内图书馆资源建设的业务发展，并在 2005 年在河南省成立了办事机构-郑州分公司，专门负责河南省内的销售、服务等业务，目前在河南省内客户四十余家，如河南大学、郑州大学、华北水利水电大学、河南工业大学、河南理工大学、河南财经政法大学、郑州轻工业学院、河南科技学院、河南广播电视大学、洛阳理工学院、安阳师范学院、安阳工学院、南阳师范学院、焦作大学等，年销售额（河南省）达到 7000 万码洋以上。

3.10.3 郑州分公司服务情况

2005 年至今，在与图书馆用户的合作过程中，我们通过不断的努力，逐步完善和改进我们的工作模式和经营理念，在图书馆用户的帮助与支持下，逐渐被用户所接受并得到认可。“人天书店”在业内已经成为一个品牌，我们提供的编目数据制作标准是参见《中国机读目录式使用手册》和 CALIS 全国文理文献信息中心《CALIS 联机合作编制手册》，并向合作高校及公共馆所配套使用。编目数据可为各合作馆的不同系统管理软件所兼容并无障碍使用，20 余年来，我们提供的采访数据和编目数据的质量得到河南省内高校和公共图书馆用户的一致认可。

2007 年，我们郑州分公司成立了专业的加工人员，主要开展到馆加工及回溯建库业务，可以做到随叫随到。我们可提供的加工项目包括中文、外文图书及期刊的 marc 数据加工、贴条码、贴书标、贴色标、打财产号、RFID 数据转换、典藏上架等图书全加工服务。

3.10.4 郑州分公司人员配置情况

我公司在河南省设有常规办事机构，并配有专业的售后服务人员，实行售前、售中、售后全程服务模式。目前郑州分公司有人员 32 人，车辆 10 辆，对图书馆老师提出的问题能够做到电话响应 10 分钟，2 小时内即能到达现场，所有问题均可现场解决。

分建



河南省内所有合作用户的图书及期刊的配送都由我们制定认可的专用物流进行，大大降低因物流问题而带来的差错率，可以真正做到门到门的服务。

分公司地址联系方式及服务响应情况：

我公司所提供的所有图书及加工耗材等产品均按照国家规定予以质保，公司在郑州设有分公司，7×24×365 小时响应客户需求。若出现质量的问题，10 分钟电话响应，2 小时内现场响应，4 小时内解决问题。

郑州分公司人员名单

岗位	姓名	职位	学历	负责区域	联系方式
业务人员	蔡亚兵	分公司负责人	大专	河南	18637013123
	刘浩	项目经理	大专	河南	13283861235
	王耀华	项目经理	本科	河南	13213001020
	邓静	项目经理	大专	河南	15515556266
	常璐璐	业务员	大专	河南	15136111603
	刘丽	业务员	大专	河南	15238667670
客服人员	丁俊丹	客服	大专	河南	17695092631 0371-63290371
物流人员	刘付涛	物流人员	高中	河南	18037172468
	郭红良	物流人员	高中	河南	18937107810
	王满堂	物流人员	高中	河南	13838278474
	邵伟明	物流人员	高中	河南	13357580068
加工人员	张小五	数据人员	大专	河南	17303713725
	张辉亮	数据人员	大专	河南	13683798851
	毛亚杰	数据人员	本科	河南	15611578920
	闫美静	物理加工人员	大专	河南	18567070726
	郑雪	物理加工人员	大专	河南	17734821828
	马亚辉	物理加工人员	大专	河南	13233992111
	李超	物理加工人员	大专	河南	13569065737
	孙延双	物理加工人员	大专	河南	13353687945

刘建



	陈金	物理加工人员	大专	河南	15937131099
	姚洁	物理加工人员	大专	河南	18838143992
	章利强	物理加工人员	大专	河南	15900781006
	...	...	...	...	...

我公司在北京总部和郑州分公司均有加工及物流场地，可以满足采购方异地加工需求；

采购方如有驻馆加工要求，我公司郑州分公司可以按照采购方要求派遣专业加工人员到馆进行相关加工工作。

3. 10. 5 郑州分公司营业执照

统一社会信用代码
91410105MA44K3YU7T

营业执照
(副本) (1-1)

名称 北京人天书店集团股份有限公司郑州分公司 负责人 蔡亚兵

类型 其他股份有限公司分公司(非上市) 成立日期 2017年11月02日

经营范围 图书、报纸、期刊、电子出版物、音像制品批发零售；销售办公家具、文化体育用品；技术服务；承办展览展示，数据处理，技术开发，计算机系统服务，应用软件开发设计。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动） 经营场所 河南自贸试验区郑州片区（郑东）创业路9号1号楼47层4710号

登记机关 郑州市市场监督管理局
2023年02月20日

国家企业信用信息公示系统网址：<http://www.gsxt.gov.cn>

市场主体应当于每年1月1日至6月30日通过国家企业信用信息公示系统报送公示年度报告

国家市场监督管理总局监制

分建



3. 10. 6 郑州分公司房产证明

根据《中华人民共和国民法典》等法律法规,为保护不动产权利人合法权益,对不动产权利人申请登记的本证所列不动产权利,经审查核实,准予登记,颁发此证。	
	
	
中华人民共和国自然资源部监制 编号 NO 41023550648	
	
豫 (2023) 郑州市 不动产权第 0101717 号	
附 记	
权 利 人	北京人天书店集团股份有限公司
共有情况	单独所有
坐 落	郑东新区创业路9号1号楼47层4710号
不动产单元号	410104907001GB00007F00010637
权利类型	国有建设用地使用权/房屋所有权
权利性质	出让/市场化商品房
用 途	商务金融用地/办公
面 积	共有宗地面积19831.48㎡/房屋建筑面积271.98㎡
使用期限	国有建设用地使用权: 2010年06月27日 起 2050年06月26日 止
权利其他状况	房屋结构: 钢筋混凝土结构; 专有建筑面积: 152.98㎡, 分摊建筑面积: 119㎡; 房屋总层数: 67层, 所在层数: 47层; 房屋竣工日期: 2016年9月25日。
	
	
宗地图 分户图	

分建



3.10.7 郑州分公司加工场地租赁合同证明

房屋出租合同书

出租方： 马俊 (以下简称甲方)

身份证： 410183199012310529

承租方： 北京人天书店集团股份有限公司 (以下简称乙方)

根据甲、乙双方在自愿、平等、互利的基础上，经协商一致，为明确双方之间的权利义务关系，就甲方将其合法拥有的房屋出租给乙方使用，乙方承租甲方房屋事宜，订立本合同。

一、房屋地址： 郑州市荥阳市豫龙镇毛砦村四组 275 号，面积约 400 平方。用于仓储、图书加工。

二、租赁期限及约定：

1、该房屋租赁期共一年。自 2023 年 01 月 01 日起至 2024 年 12 月 31 日止。

2、房屋租金：每月 2000 元，每半年付一次，需提前五天付款。押金 1000 元，一年共计 24000 元(大写：贰万肆仟元整)。

3、乙方向甲方承诺，租赁该房屋仅作为仓储、加工使用。

4、租赁期满，甲方有权收回出租房屋，乙方应如期交还。乙方如要求续租，则必须在租赁期满前一个月内通知甲方，经甲方同意后，重新签订租赁合同。

三、房屋修缮与使用：

1、在租赁期内，甲方应保证出租房屋的使用安全。乙方应合理使用其所承租的房屋及其附属设施。如乙方因使用不当造成房屋及设施损坏的，乙方应负责修复或给予经济赔偿。

2、该房屋及所属设施的维修责任除双方在本合同及补充条款中约定外，均由甲方负责(但乙方使用不当除外)甲方进行维修须提前七天通知乙方，乙方应积极协助配合。

马俊



3、乙方因需要使用，在不影响房屋结构的前提下，可以对房屋进行装修装饰，但其设计规模、范围、工艺、用料等方案应事先征得甲方的同意后方可施工。租赁期满后，依附于房屋的装修归甲方所有。对乙方的装修装饰部分甲方不负有修缮的义务。

四、房屋的转让与转租：

1、租赁期间，未经甲方书面同意，乙方不得擅自转租、转借承租房屋。

2、甲方同意乙方转租房屋的，应当单独订立补充协议，乙方应当依据与甲方的书面协议转租房屋。

五、乙方违约的处理规定在租赁期内，乙方有下列行为之一的，甲方有权终止合同，收回该房屋，乙方应向甲方支付合同总租金 10% 的违约金，若支付的违约金不足弥补甲方损失的，乙方还应负责赔偿直至达到弥补全部损失为止。

1、未经甲方书面同意，擅自将房屋转租、转借给他人使用的；

2、未经甲方同意，擅自拆改变动房屋结构或损坏房屋，且经甲方通知，在规定期限内仍未纠正并修复的；

3、擅自改变本合同规定的租赁用途或利用该房屋进行违法活动的；

4、拖欠房租累计一个月以上的。

六、本协议一式两份，甲、乙各执一份，签字后即行生效。

七、其他说明：水、电、宽带费用由乙方自行承担

甲方（签字或盖章）：马俊

联系方式：13526517525

日期：2023年1月1日

乙方（签字或盖章）：刘浩

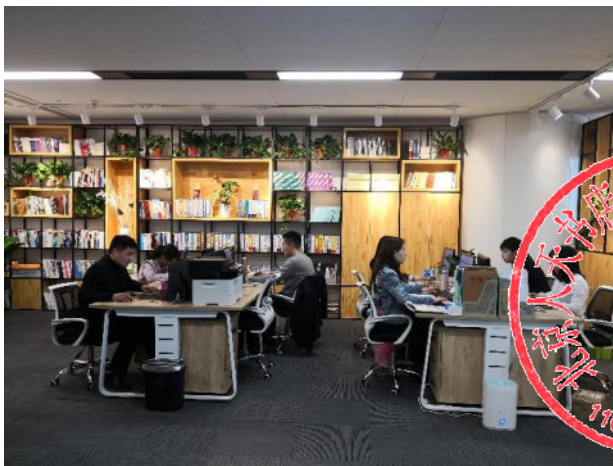
联系方式：1328386725

日期：2023年1月1日

刘建



3.9.8 郑州分公司办公场所外景和内景照片展示





3.11 售后服务支撑证明材料

序号	资质名称	颁发单位
1	五星售后认证证书	中赣国际认证有限公司
2	售后服务高级管理师资格证明（于红英）	北京中科职业技能评价指导中心
3	售后服务高级管理师资格证明（陈继绍）	南昌森诺技术服务有限公司
4	售后服务高级管理师资格证明（高詹利）	南昌森诺技术服务有限公司
5	售后服务高级管理师资格证明（陆泽彬）	南昌森诺技术服务有限公司
6	售后服务高级管理师资格证明（宋位彬）	南昌森诺技术服务有限公司
7	售后服务高级管理师资格证明（戚立）	南昌森诺技术服务有限公司
8	售后服务高级管理师资格证明（敬小蕊）	南昌森诺技术服务有限公司
9	AAA 质量服务信誉认证证书	315 全国征信系统诚信企业认证
10	AAA 重合同守信用证书	315 全国征信系统诚信企业认证
11	AAA 资信等级证书	315 全国征信系统诚信企业认证
12	诚信企业家荣誉证书	315 全国征信系统诚信企业认证
13	诚信经理人证书	315 全国征信系统诚信企业认证
14	诚信经营示范单位证书	315 全国征信系统诚信企业认证
15	AAA 信用等级证书	315 全国征信系统诚信企业认证
16	全国产品和服务质量诚信示范单位证书	中国质量检验协会
17	全国质量信得过产品	中国质量检验协会
18	全国出版物发行行业质量领军企业	中国质量检验协会
19	物流师证书证明	劳动和社会保障部职业技能鉴定中心

分建