



10、售后服务

1、售后服务方案

河南天富文化传播有限公司以高标准的技术要求、优质的产品质量为我们的经营理念，重视每一次为客户服务的机会，更珍惜客户给我们的每一份信任！

公司以“服务教育 报效社会”为经营宗旨，尊崇“踏实、拼搏、责任”的企业精神，并以诚信、共赢，开创经营理念，创造良好的办公环境，以全新的管理模式，完善的技术，周到的服务，卓越的品质为生存根本，我们始终坚持用户至上用心服务于客户，坚持用自己的服务去打动客户。

服务理念：“保证一流质量，保持一级信誉，始终满足客户的需求”，为您做好每一份工作是我们不变的追求。以诚待人，用真心、细心、耐心来对待我们的伙伴，竭力维护顾客的利益。本公司一贯注重售前和售后服务，提供一流的技术指导。我们始终坚持用户至上，用心服务于客户，坚持用自己的服务去打动客户。

作为行业的优秀供货商，我公司在此郑重承诺：**我公司具有完善的响应处理机制；具有完善的后续服务保障及措施；对出现质量问题图书无条件予以维护或更换；售后服务方案具有有效性、可实施性；及时响应采购人要求，安排专门的售后服务人员提供专项服务。**

我公司提供全天候的网络及电话技术支持，在日常使用中若有其他问题，可随时联系我公司。

公司图书由多年合作业务的全国各大正规出版社或全国各大批销中心（各新华书店馆配中心）直接进货，图书质量有保障，讲究信誉。

公司高层具有营销专业经验二十余年，各类业务人员经验丰富，在河南省广大客户中具有良好的信誉。

公司可根据不同的客户需求，为客户制定订单，并以最短的时间，最优的服务，最好的信誉为客户服务。

售后服务机构：河南天富文化传播有限公司

售后服务地址：郑州市高新区翠竹街6号1号楼2单元20号

24小时售后服务电话：0371-63368086、13525519556

联系人：王涛

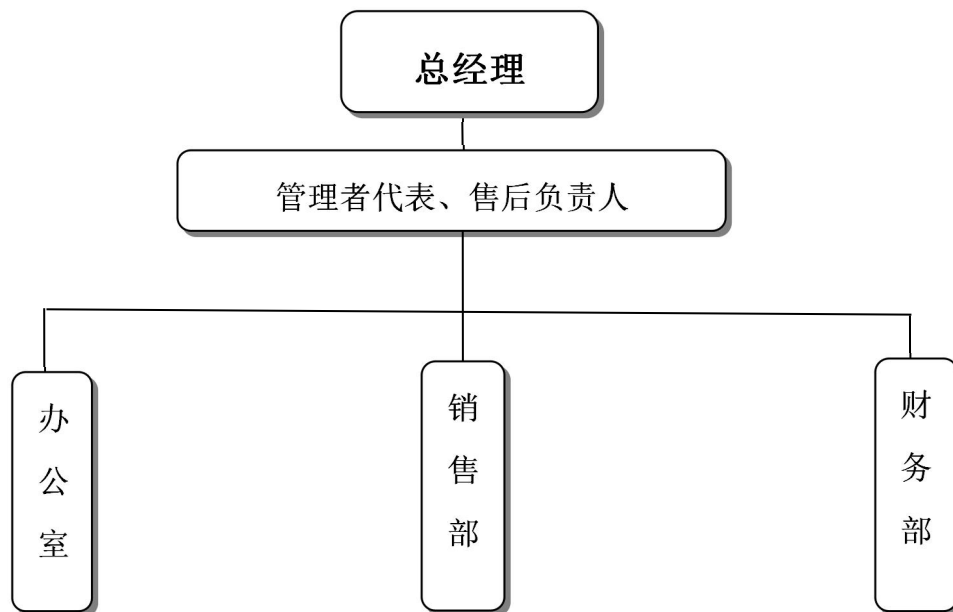
邮箱：hntfwh@163.com



QQ 号码：1742956392

微信：13525519556

◇售后维修、维护服务组织架构设置



◇职能划分和岗位设置

GB/T27922-2011	总经理	销售部	办公室	财务部
售后服务体系	●	○	○	○
组织机构	●	○	●	○
人员配置	●	○	●	○
资源配置	●	○	○	●
规范要求	●	○	●	○
监督	●	○	●	●
改进	●	●	○	○
服务文化	○	○	●	○
商品服务	○	●	○	○
商品信息	○	●	○	○

陈有富



技术支持	○	●	○	
配送	○	●	○	
维修	○	●	○	○
质量保证	○	●	○	○
废弃商品回收	○	●	○	○
顾客服务	○	●	○	○
顾客关系	○	●	○	○
投诉处理	○	●	○	○

●主导部门

总经理：

- a. 对本项目的售后服务体系管理负全面责任；
- b. 组织制定公司的售后服务理念、目标，批准发布《售后服务体系管理手册》并监督实施，确保售后服务目标和意识在公司各层次得到理解，实施和保持；
- c. 委任管理者代表，批准组织机构并确定其职责权限，对各职能管理人员进行聘任调配，解聘和管理；
- d. 负责公司中长期售后服务发展规划并组织实施；
- e. 批准公司的各项服务制度并组织实施；
- f. 向组织传达满足法律、法规及顾客要求的重要性，确认和评估售后服务体系的运作状况。
- g. 确保售后服务体系运行所需的资源配置。

管理者代表：

- a. 负责建立本次项目的售后服务体系，并组织实施和维持，以确保售后服务体系有效运行；
- b. 定期向客户汇报售后服务体系运作情况，包括改进需求。
- c. 在整个售后服务体系内提升对客户要求的认识。
- d. 负责售后服务体系的有关事项对外联络和内部沟通工作。
- e. 负责售后服务体系的统筹管理与协调工作。
- f. 负责售后服务体系的监视、测量与持续改进工作。

办公室：

陈有富



对售后人力资源及行政后勤服务工作负责。

a. 负责客户档案和资料的接收、登记、归档和保管工作；

b. 贯彻实施管理方针和部门管理目标、指标，开展方针目标管理，落实各责任部门

工作目标并督促其完成；

c. 负责与客户建立、实施运行过程中的组织、协调、检查与考核工作；

d. 负责将公司管理方针、管理目标等信息向客户传达；

e. 负责公司人力资源的管理，人员能力的评价，考核及评优、奖励等相关事宜；

f. 负责公司企业文化的宣传、宣导及培训相关事宜，促进公司企业文化的传播；

g. 根据部门职能和岗位要求，做好定编、定员，确定人员需要，做好对员工招聘、

辞退和调动工作，保证为各部门配备合适的人员；

h. 负责制订公司员工年度培训计划，组织实施对管理、专业技术人员，和新员工的教育培训计划，不断提高人员素质。

销售部：

a. 贯彻经营/售后服务目标，协助客服助理门做好售后各项工作；

b. 与相关部门协调实施售后服务及其计划；

c. 负责市场的开发、负责标书的制作以及参与标书的评审、产品销售、合同评审工作。

d. 负责销售服务控制文件的编制和贯彻执行工作。

e. 负责销售服务过程的检查、考核和控制工作：

f. 负责对客户的评价及建档工作。

g. 负责物资采购计划的编制工作：

h. 负责客户投诉内容的调查、处理及解决；

i. 负责客户预约服务协调和客户跟踪服务；

j. 负责所售产品的售后服务，提供技术支持；

k. 负责售后服务不足之处的改进工作；

l. 负责客户档案的建立与管理。

财务部：

a. 负责公司的财务核算，参与公司的经营管理；

b. 根据公司资金动作情况，合理调配资金，确保资金正常运转；

陈有富



c. 严格财务管理，加强财务监督，督促财务人员严格执行各项财务制度和财经纪律；

d. 负责公司各项财产的登记、核对、抽查的调拨，按规定计算折旧费用，保证资产的资金来源；

e. 应急准备金的管理；

◇人员配置

a. 公司售后服务体系除总经理和管理者代表外，设 3 名售后服务管理师；

售后服务管理师如下：

序号	姓名	职位	联系方式	从事本工作时间	资格证书
1	王海	项目负责人	13525519556	16 年	售后服务管理培训证书
2	陈化会	技术负责人	13838308316	20 年	售后服务管理培训证书
3	范海潮	采购加工负责人	13939099961	18 年	售后服务管理培训证书





售后服务管理培训证书

兹证明陈化会先生/女士于2022-07-19通过了服务认证审查员售后服务专业知识的培训，考试合格，满足售后服务管理师要求，准予颁发合格证书。

有效期：三年

签发日期：2022-07-19

证书编号：HNC2022SH0140



华纳时代检测认证有限公司

地址：郑州高新技术产业开发区西三环路289号
国家大学科技园东园5号楼5单元7层

电话：0371-6136 9001

证书查询网址：www.hnc-china.cn



售后服务管理培训证书

兹证明范海潮先生/女士于2022-07-19通过了服务认证审查员售后服务专业知识的培训，考试合格，满足售后服务管理师要求，准予颁发合格证书。

有效期：三年

签发日期：2022-07-19

证书编号：HNC2022SH0139



华纳时代检测认证有限公司

地址：郑州高新技术产业开发区西三环路289号
国家大学科技园东园5号楼5单元7层

电话：0371-6136 9001

证书查询网址：www.hnc-china.cn

陈有富



- c. 采购管理人员 1 名；
- d. 销售部、办公室、售后服务有关人员 5 名；
- e. 公司设置 3 名售后服务管理师，对售后服务工作管理和指导；
- f. 销售部是售后服务体系管理和执行的主要职能部门，其他部门为指导、协助或支持。

◇内部保障

- a. 销售部及其它各部每年初提出年度培训计划交办公室组织实施，设置培训课程，至少每年组织一次，包括：有关服务法律法规和标准要求、公司服务理念和服务文化培训，售后服务体系优势培训、服务人员技能培训、业务人员业务能力培训、服务/业务人员意思培训、礼仪礼貌和行为规范培训、与客户的沟通技巧等内容，必要时进行外部培训。
- b. 办公室每年首月对各部的培训计划进行审查，必要时，对相关的培训进行指导，并定期检查服务部的培训情况，保证培训得到有效实施。
- c. 办公室负责制定有关的评优、晋升和员工关怀机制。
- d. 办公室确保服务（技术）能力及顾客评价是员工绩效考核中的重要指标；
- e. 销售部负责相关人员的技术操作培训，保证产品的质量；
- f. 财务部为公司提供资金保障。

◇监督

1 公司的售后服务体系监督的主要人员为管理者代表，负责总经理下达的服务目标的分解和实施，并管控体系的运行过程。

2 办公室对人员能力和培训保障进行职权范围内的相应监督，并结合服务人员传递的回访及顾客满意度调查信息，对有关人员进行绩效考核和薪酬奖励。

◇改进

1 销售部每月产生服务质量信息报告，对服务遇到的技术问题和顾客抱怨等情况进行汇总与相关人员召开联席会议，对服务质量的改进措施进行讨论，对于难以解决的问题，与专业研究机构合作或进行咨询。

2 办公室和销售部及时关注国家发布及修订的法律法规、安全或管理体系等认证新动向，确保公司获得行业领先的认证资格。

3 各部门重视标准化工作，制定有关的企业标准。

陈有富



◇服务文化

1 公司推出明确的服务理念，由总经理批准发行，以文字资料、网站、标语等形式向公司员工宣贯。

2 公司结合实际情况，向顾客做出服务承诺，并有效地传递给顾客。并定期检查服务部的培训情况，保证培训得到有效实施。

◇所售产品和备品的质量符合国家相关法规要求和质量标准；

◇对客户明示的质保期和保修期符合国家相关规定的要求；

◇对于产品备品有质量问题的，按国家有关规定办理退换。如退换（非公司问题造成的）涉及到收费的，事先向顾客明示；

◇当产品存在缺陷或出现难以解决的问题（例如：服务场所歇业或地址迁移造成服务中断等）时，实施退换货或其他补救赔偿措施。

◇废弃商品的回收

销售部向顾客明示废弃产品及其备品回收的有关注意事项，其内容符合安全和环保的要求；

按国家有关安全和环保的规定，对废弃产品及其备品进行回收和处置。

◇销售部设立免费热线电话或坐席，提供咨询、在线技术支持、现场服务、投诉功能的顾客反馈渠道，并明示受理时间；

24 小时售后服务电话：0371-63368086、13525519556

联系人：王涛

邮箱：hntfwh@163.com

QQ 号码：1742956392

微信：13525519556

◇销售部同时对客户的服务模块进行管理，能够提供在线服务功能；

◇顾客信息档案由技术支持部门设立计算机化的服务管理系统，能够有效进行管理，并有对顾客信息和隐私的保密措施；

◇销售部每年对顾客进行满意度调查（包括服务满意度调查），及时掌握顾客意见。顾客满意度调查可按照 SB/T10409 执行；

◇销售部定期为顾客提供有针对性的主动服务或回馈活动。

◇投诉处理

陈有富

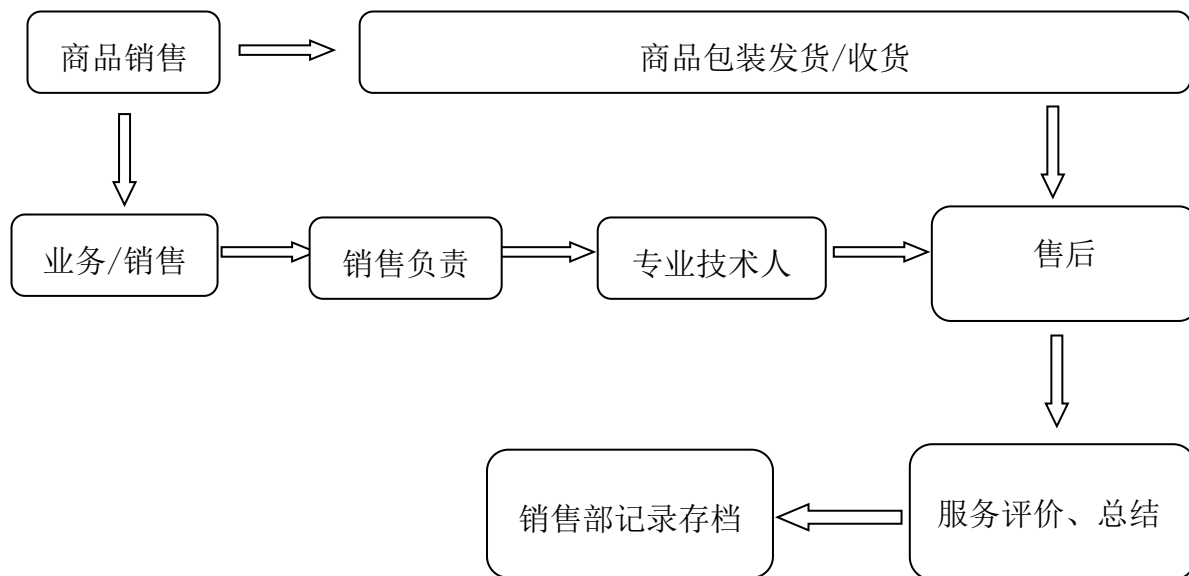


及时记录顾客投诉，建立完整的投诉档案；

我公司承诺在 3 小时内反馈和处理顾客投诉，8 小时内有效解决顾客投诉；

重大投诉和突发事件应按危机事件进行及时处理，一般由办公室组织销售部协调解决，重要情况上报管理者代表，对服务失误进行补救的措施。

服务流程图



◇技术支持

可以通过通讯手段解决的问题和故障，优先采用电话、邮件进行技术指导或邮寄更换相关条码标签，以客户自行更换的方式解决。

销售部对售后服务工作进行记录，填写《售后服务记录表》，并具有可追溯性，提供解决办法和解决时间。

公司提供的支持渠道为：

- 网站专门模块；
 - 热线电话；
 - 服务人员现场支持。
- 网站模块由销售部设计，介绍公司服务类别，有关技术指标和数据，操作的保养要求等，并提供联系电话，使顾客随时获知有关信息。
 - 热线电话由回访人员负责，对来电分类，售前咨询、技术咨询电话和投诉电话转销售部。
 - 回访人员对来电进行录单，并在售后单完成后回访。

陈有富



4. 售后服务人员在与顾客接触的时候均应穿公司工作服，戴工作牌，说普通话，产品干净，仪容得体，给顾客留下良好的形象。

5. 合同签订后，销售部将售后订单及要求传达给售后服务人员。

6. 公司负责对通过培训的售后操作人员颁发上岗操作证。

◇售后和图书条码标签

1. 三包期的图书条码标签除易损件外，均免费向顾客提供。加工人员做好图书条码标签的统筹、发放和销售的记录，特殊用品联系销售部，由销售部在规定的时限内发放。

2. 售后服务车辆实行专人管理。

◇售后问题汇总、分析和反馈

销售部对产品售后问题进行记录和汇总，并进行问题分析，定期反馈给公司相关部门，便于产品的改进和新产品开发。

2、本地化服务

售后服务地址：郑州市高新区翠竹街6号1号楼2单元20号

24小时售后服务电话：0371-63368086、13525519556

联系人：王涛

邮箱：hntfwh@163.com

QQ 号码：1742956392

微信：13525519556

我公司承诺，保证对本次项目进行提供1对1专项、针对性服务，该项目承诺预订图书90%的图书50日以内到货，现采图书30日内全部到货。具体服务内容如下：

（1）配备强有力的项目负责人及采购、编目、加工、物流人员，组成阵容强大、技术力量雄厚、经验丰富的服务团队，保证高效优质完成任务。

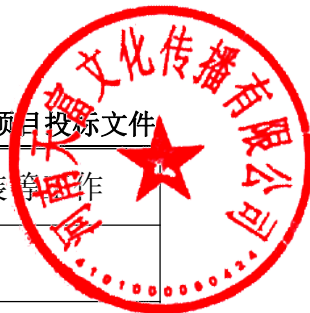
（2）科学统筹，专人负责，跟进流程，合理安排人员任务，保证各项工作圆满完成。

（3）成立项目小组，细划小组人员岗位职责。

项目组职责：

序号	环节	项目组	职责
1	组织环节	业务经理	项目总体规划及实施
2	采购环节	采购组	实施图书的报订及与出版社的衔接及发货跟踪

陈有富



3	加工环节	收货组	实施图书拆包、编目及加工、复核、包装等工作
4	配送环节	配送组	执行图书配送工作
5	信息管理	信息联络组	执行相关信息传递、处理、反馈工作
6	质量控制	质量管控组	执行对各个项目环节工作质量的考核和监督工作

各项目组人员配置情况：

序号	环节	项目组	配备人员	负责人及联系电话	职责
1	组织环节	业务经理	总负责 1 人	王涛 13525519556	项目总负责
2	加工环节	数据加工	管理员 2 人， 加工人员 6 人	张豫坤 13526758239	对图书数据和加工全面 监管，保证加工质量
3	加工审核	数据审核	数据审核 1 人	陈化会 13838308316	对图书数据进行审核， 发现问题及时修改
4	上架打包	物理加工	上架 2 人，打 包 2 人	范铁军 18838068285	对完成加工的图书进行 上架或打包的程序
5	质量控制	质量 管控组	管理员 1 人， 审核 1 人	陈化会 13838308316	执行对项目各个环节工 作质量的考核和监督

3、售后服务人员配备情况、现场服务措施

自接到客户问题反馈起，我公司将会在 10 分钟内响应，3 小时内派项目负责人和专业的技术人员前往现场，为用户提供详细、周到、热情的服务，达到问题解决、用户满意为止。解决问题时间不超过 8 小时，若不能在上述承诺的时间内解决问题，则在 2 个工作日内提供与原问题货物同品牌规格型号的全新图书，直到原图书修复，期间产生的所有费用均由我单位承担。原图书修复后的质保期限相应延长至新的保修期截止日，全新备件、备品在使用期间的质保及售后均按上述承诺执行。质保期后我公司郑重承诺：一次合作，终身维护。对流通中发现有问题图书（缺页、倒装、印刷模糊）免费更换。

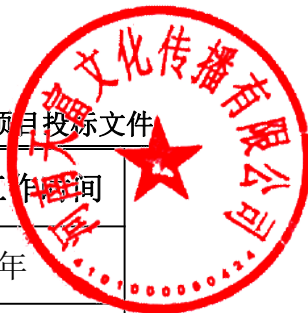
售后服务人员信息如下：

陈有富



濮财市直招标采购-2023-49

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投标文件



序号	姓名	职位	联系方式	从事本工作时间
1	王涛	项目负责人	13525519556	16 年
2	陈会	技术支持	1383808316	20 年
3	范潮	采购负责人	13939099961	18 年
4	张坤	编目、加工人员	13526758239	14 年
5	万成	编目、加工人员	18838068285	5 年

售后服务人员专业证书

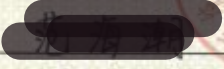


陈有富



范海潮同志于 2014年 8月 25日
至 2014年 8月 29日参加
CALIS中文图书编目业务培训（普通班）
学习，修业期满，成绩合格，特发
此证。

CALIS管理中心主任 

姓名 
性别 男
出生年月 _____
发证单位 CALIS 管理中心
证字第 CALIS-04451 号
发证日期 2014年 8月 29日



共建
共知
共享


于2012年10月参加CALIS联合
目录中文三级编目员资格认证考
试，成绩合格，特颁发此证。

CALIS管理中心主任 
证书第 485 号
发证日期：2012年 12月 3日

陈有富



售后服务人员管理培训证书



陈有富



售后服务管理培训证书

兹证明陈体金先生/女士于2022-07-19通过了服务认证审查员售后服务专业知识的培训，考试合格，满足售后服务管理师要求，准予颁发合格证书。

有效期：三年

签发日期：2022-07-19

证书编号：HNC2022SH0140



华纳时代检测认证有限公司

地址：郑州高新技术产业开发区西三环路289号
国家大学科技园东园5号楼5单元7层

电话：0371-6136 9001

证书查询网址：www.hnc-china.cn



售后服务管理培训证书

兹证明陈体金先生/女士于2022-07-19通过了服务认证审查员售后服务专业知识的培训，考试合格，满足售后服务管理师要求，准予颁发合格证书。

有效期：三年

签发日期：2022-07-19

证书编号：HNC2022SH0141



华纳时代检测认证有限公司

地址：郑州高新技术产业开发区西三环路289号
国家大学科技园东园5号楼5单元7层

电话：0371-6136 9001

证书查询网址：www.hnc-china.cn

陈体金



五星级售后服务认证证书

CERTIFICATE

售后服务认证证书

证书编号：30822SCZ0018R0S

兹证明

河南天富文化传播有限公司

统一社会信用代码：91410100271723913P

地址：郑州市高新区翠竹街6号1号楼2单元20号

经评价服务能力符合

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》标准规定要求

★★★★★

证书覆盖范围

国内版图书、报刊的售后服务

首次发证日期：2022年07月28日
本次发证日期：2022年07月28日
有效期至：2025年07月27日

注：本证书在国家规定的行政许可、资质许可有效期内使用有效。
获证组织必须定期接受监督审核并经过审核合格此证书方继续有效。
自2023年07月29日起，本证书需与《保持认证注册资格通知书》一并使用。
此证书的有效性以证书查询二维码扫描结果为准。
同时可登录认证机构网站 www.hnc-china.cn 查询。
也可登录中国国家认证认可监督管理委员会官方网站 www.cnca.gov.cn 查询。



证书查询二维码

华纳时代检测认证有限公司
Huana Times Testing and Certification Co., Ltd.

地址：郑州高新技术产业开发区西三环路289号国家大学科技园东园5号楼5单元7层 电话：0371-61369001
Address: F-7, Unit 5, No.5 Building, East Zone of the National University Science Park, No.289 of Xisanhuan Road, Hi-tech Industrial Development Zone, Zhengzhou China Tel: +8637161369001

陈有富



4、保修期内故障处理流程，具体响应时间，到场时间，一般故障解决时间

我公司对所供图书免费质保1年，智能标签终身保修。质保期后我公司郑重承诺：一次合作，终身维护。保证所供图书的质量及技术特征达到国家及行业验收合格标准，且满足采购人需求。

质保期内：

自接到客户问题反馈起，我公司将会在10分钟内响应，3小时内派项目负责人和专业的技术人员前往现场，为用户提供详细、周到、热情的服务，达到问题解决、用户满意为止。解决问题时间不超过8小时，若不能在上述承诺的时间内解决问题，则在2个工作日内提供与原问题货物同品牌规格型号的全新图书，直到原图书修复，期间产生的所有费用均由我单位承担。

(1) 如出现如下情况，我公司承诺在5日内更换：图书本身有质量问题，包括缺页、倒装、模糊不清、折页、开线、开胶等情况；图书种册数与清单不符；在配送过程中产生的脏残、破损等情况；图书的相关附属配件（如光盘等）不齐全。图书出现装订、印刷质量问题和损坏，无论是否已作前期加工，我公司承诺无条件负责退换。

(2) 采购方在验收图书时，若发现图书出现残损等问题，及时通知我公司，我公司将安排专人跟踪对接，10分钟内响应。退换货流程如下：

1) 更换：我公司查验后，更换因品种不适、质量低劣、污损或残缺的图书，并由我公司承担所发生的全部费用。

2) 退货处理：因无法更换的图书，经我公司确认后，向采购方出具书面退书单，由我公司承担退货一切费用。

3) 质量问题的处理。出现如下情况我公司承诺在5日内免费更换：图书装订或印刷质量有问题，如缺页、倒装、模糊不清、折页、开线、开胶等；图书种册数与对应清单不符；图书出现污损情况；图书的随书附件如随书光盘等不齐全。

4) 退货处理。图书到馆后，因各种原因不适合图书馆收藏的，我公司承诺按规定时间无条件退换。采购人采购图书一般情况下不重复。如果到馆图书出现非采购人计划购置的复本，我公司承诺全部按规定时间无条件退货。

(3) 我公司所供图书质量符合《中华人民共和国质量法》和《图书质量管理规定》的规定，保证为正版图书，保证是全新的、未使用过的、各大型正规出版社出版的符合采购方要求的图书。若有不符合采购方要求的图书，我公司无条件退换并承担一切责任。

陈育高



(4) 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、缺失附件等情况，我公司保证无条件退换，需要更换的图书5日内补货到馆并按要求完成加工，我公司承担此过程中产生的一切费用。

(5) 我公司在图书订单报订中发现内有大码洋、大订数、特殊装订、特殊开本、散页图书等异常情况，及时与采编人员及时联系核实，否则到馆后采购方可做退货处理。

质保期外：

质保期后我公司郑重承诺：**一次合作，终身维护。对流通中发现有问题图书（缺页、倒装、印刷模糊）免费更换。**采购方若发现图书的质量、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，我公司第一时间以最快的速度，免费无条件的进行更换，在此过程中所产生的一切费用均由我公司承担。

1、热线支持

1.1 客户服务中心配有专业坐席人员提供快速、全方位的解答

1.2 7*24 小时电话咨询服务

2、在线技术支持

收到客户求助电话后，技术专家会在 2 小时内电话响应，为客户提供专业解决方案（包括简单故障判断、技术咨询等）

3、远程诊断支持

在满足联网条件下，技术专家会在 2 小时内连接客户电脑，进行远程服务，帮客户自主解决问题

4、现场服务

在远程服务无法完全满足客户需求的情况下，经专业认证的现场工程师会在 10 分钟内给予明确响应，3 小时内赶到现场，免费提供快速优质的现场应急维修服务。

5、基础培训

正常运行验收后，我公司负责为所投项目培训 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。

我公司保证售后服务做到：**无条件及时处理有质量问题的图书。**我公司所提供的图书如出现开胶、缺页、散页、倒装、污损、印刷模糊、装订不合格或未按采购方要求加工或运输途中出现质量问题时，无论加工与否，我公司负责调换或者退回，无条件地及时处理。原配光盘或附件缺少时，我公司给予调换、补缺或退货，产生的费用由我公司

陈育高



承担。图书在实际交付之前发生毁损与灭失的，所有的风险由我公司承担。

我公司对所供图书**提供免费 1 年质保服务和智能标签终身保修**，保证售后服务的及时性，承诺在 8 小时之内对采购方提出的问题做出实质性处理。我公司提供的图书若出现问题，接到电话后，10 分钟内响应，3 小时内派人上门维护，终身免收材料费。我公司所供图书如出现开胶、缺页、散页、倒装、污损、印刷模糊、装订不合格或未按采购方要求加工或运输途中出现质量问题时，无论加工与否，我公司负责调换或者退回，无条件地及时处理差错。更换的图书从更换之日起重新计算保质期。原配光盘或附件缺少时，我公司给予调换、补缺或退货，产生的费用由我公司承担。与馆藏要求不符、与预定不符时，可视为我公司掺书，可视为赠送。如在使用过程中发生质量问题，接通知后及时到达采购方场地。

质保期后，如所供图书编目加工出现质量问题，我公司无条件负责重新编目加工。

5、重大突发事件（如自然灾害、图书开胶、倒装、缺页、烂页、破损）等现象等严重影响阅读的退换货流程

我公司保证安排专人提供有可能的图书退换服务：范海潮 13939099961。自接到客户问题反馈起，我公司将会在**10分钟内响应，专人跟踪对接，3小时内**派项目负责人和专业的技术人员前往现场，为用户提供详细、周到、热情的服务，达到问题解决、用户满意为止。

（1）如出现如下情况，我公司承诺在5个工作日内更换：图书本身有质量问题，包括缺页、倒装、模糊不清、折页、开线、开胶等情况；图书种册数与清单不符；在配送过程中产生的脏残、破损等情况；供货中出现错发、漏发；图书的相关附属配件（如光盘等）不齐全。图书出现装订、印刷质量问题和损坏，无论是否已作前期加工，我公司承诺无条件负责退换。

（2）采购方在验收图书时，若发现图书出现残损等问题，及时通知我公司，我公司将安排专人跟踪对接，10 分钟内响应。退换货流程如下：

①更换：我公司查验后，更换因品种不适、质量低劣、污损或残缺的图书，并由我公司承担所发生的全部费用。

②退货处理：因无法更换的图书，经我公司确认后，向采购方出具书面退书单，由我公司承担退货一切费用。

③质量问题的处理。出现如下情况**我公司承诺在 5 个工作日内免费更换**：图书装订或印刷质量有问题，如缺页、倒装、模糊不清、折页、开线、开胶等；图书种册数与

陈有富



对应清单不符；图书出现污损情况；图书的随书附件如随书光盘等不齐全。

④退货处理。图书到馆后，因各种原因不适合图书馆收藏的，我公司承诺按规定时间无条件退换。采购人采购图书一般情况下不重复。如果到馆图书出现非采购人计划购置的复本，我公司承诺全部按规定时间无条件退货。

（3）我公司所供图书质量符合《中华人民共和国质量法》和《图书质量管理规定》的规定，保证为正版图书，保证是全新的、未使用过的、各大型正规出版社出版的符合采购方要求的图书。若有不符合采购方要求的图书，我公司无条件退换并承担一切责任。

（4）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、缺失附件等情况，我公司保证无条件退换，需要更换的图书5日内补货到馆并按要求完成加工，我公司承担此过程中产生的一切费用。

（5）我公司在图书订单报订中发现内有大码洋、大订数、特殊装订、特殊开本、散页图书等异常情况，及时与采编人员及时联系核实，否则到馆后采购方可做退货处理。

（6）每年为采购人提供 1 次现采图书机会，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。

陈有富



图书退换货流程图

流程图示	责任部门 (人)	依据及说明	记录表单
<pre> graph TD A[客户信息沟通] --> B[退货信息受理] B --> C{退货判定} C -- No --> A C -- Yes --> D[收回退货] D --> E[退货初步分析] E --> F{是否补货} F -- No --> G[入库待处理] F -- Yes --> H[返修方案拟定] H --> I[维修] I --> J[出货检验] J --> K[包装] K --> L[入库] L --> M[出货] </pre>	业务员	1. 业务员收到退换货信息及不良品后详细了解此批订单出货时间、故障现象及加工标准、退货比例等信息，在业务经理处领取并填写好编号的《客户退货处理单》，并呈交总经理审核。	《客户退货处理单》
	业务经理	1. 判定是否收回退货 A 若不接受退货，反馈给业务员并说明原因。 B 若接受退货，则签名并通知业务员接收此退货。	
	业务员	1. 与客户沟通不良品的退换方式、故障大概原因、故障详细诊断结果的时间等信息； 2. 将《客户退货处理单》及不良品交仓管部门。	
	仓管部	1. 仓库管理员对退回的货品进行数量清单，开出单据，以方便后续财务对账。 2. 将《客户退货处理单》及不良品交移售后服务部门。	
	售后部	1. 质检人员对退货产品进行检查、分析、并将分析出的故障原因及预防改善措施填写在《客户退货处理单》上，提交给业务经理。 2. 对产品进行返修，检测，对返修合格的产品进行成品检测及入库处理。	
	业务经理	1. 对《客户退货处理单》批示处理后反馈给客户。 2. 将《客户退货处理单》存档并做每月客诉总结。	
	加工部	因加工操作导致客诉的，立即针对加工问题安排员工培训。	
	采购部	因货物出厂质量导致客诉的，由采购部联系上游生产商处理原产品退货及赔付事宜。	

陈有富



6、图书的售前、售中、售后服务

图书售前服务

我公司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。我公司将根据采购方自身的专业设置、采购重点等，每两周提供一次经过整合、覆盖全面、与采购方的文献信息集成管理系统相兼容的采访书目及数据。我公司保证发送给采购方所有的书目，已与采购方馆藏书目去重，采访信息为是 EXCEL 和 MARC 数据的形式。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、分类号、是否教材等标准采访数据。

我公司主动向采购方提供全国各大书市、各级图书展览会和展销会、全国各大出版社举办图书订购会的相关信息，我公司联系现采有关事宜，并派专业人员全程协同采购。

对于采购方所订无法提供 ISBN 号的少量图书，我公司将根据所提供书名等信息进行查询并给予订购。能按采购方的要求准确、及时配备采访 CNMARC 数据，及时主动反馈接收图书采购订单的相关情况。

图书售中服务

售中随时主动通报组织图书、运输图书和到书情况；我公司将为采购方免费建立**书目数据库**，数据字段符合国家中文图书著录规则。收到订单后，首先进行查重处理避免重复，剔除由于采访数据不完整而造成错订的图书。

所供图书保证套系完整，杜绝有下无上、有上无下、有二无一、或有一无二的图书。对于多卷书、连续性图书、丛书等套书，如果同一批订单中没有报全，我公司负责查出未报的那部分图书的信息，提供给采购方，以便采购方查漏补缺。

凡所报书单中出现以下情况的，保证与采购方图书馆联系与确认：订单上的数据如果与实际图书出现题名不符、实际书价超过订单书价的 30%、日历、挂图、幼儿读物、低俗不健康的图书；各类型教材、习题集、试卷等；异开本的图书（口袋书、经折装、小册子、折叠装、卷轴装、超大开本、活页、散页、袋装盒装卡页类等）；期刊、宗教类等其它不适合在校师生阅读的（采购人特殊要求除外），总页数低于 100 页等。

以最短时间、最优方案提供所需图书，并反馈组织图书情况、发书情况、到书情况、未订到图书种类、原由等信息；保证所供图书与采购方图书馆所报出的订购清单相符，超出订单以外的图书，均可不予付款。

陈有富



我公司能满足采购方到多个出版社及其它方式外采图书的要求，我公司负责联系采购有关事宜，并派专业人员全程协同采购。现场采购图书的订单在 1 天内提供符合采购方要求的 CNMARC 数据。

图书售后服务

我公司无条件及时处理有质量问题的图书，对所供图书提供自验收合格后 1 年**免费质保，智能标签终身保修**。质保期后我公司郑重承诺：**一次合作，终身维护**。我公司提供的图书若出现问题，接到电话后 **10 分钟内响应，3 小时内派人上门维护，终身免收材料费**。我公司所供图书如出现开胶、缺页、散页、倒装、污损、印刷模糊、装订不合格或运输途中出现质量问题时，我公司负责调换或者退回，无条件地及时处理差错。无论由于何种原因造成采购方图书购重，原配光盘或附件缺少时，我公司给予调换、补缺或退货，产生的费用由我公司承担。如在使用过程中发生质量问题，接通知后及时到达采购方场地。

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。

供应商名称（盖单位公章）：河南天富文化传播有限公司

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人（签字或盖章）：

地址：郑州市高新区翠竹街 6 号 1 号楼 2 单元 20 号

电话：0371-63368086

日期：2024 年 04 月 03 日



陈育高

陈育高