七、实施方案和技术偏离表

1.实施方案（格式自拟）

项目实施计划

为了更好的完成 2023 年农家书屋出版物补充更新采购项目，为贵方提供符合招标要求的图书，结合我公司的实力以及贵方招标文件的要求，针对本次招标，我公司特制定以下实施计划：

一、项目管理人员

本公司项目总指挥：张晓鹏

本项目管理人员情况表

类别	姓名	职务	本项目主要职责	常住地
管理人员	张晓鹏	业务经理	本项目总指挥	灵宝市
	吉朝阳	业务副经理	负责本项目的执行	灵宝市
	程宏伟	采购部负责人	负责图书制单、出单、图书采购	灵宝市
	贾丰伟	仓储部负责人	负责图书打包、发货等工作	灵宝市
	张建强	运输部负责人	负责图书的运输	灵宝市
	马冬阳	售后服务负责人	提供图书售后服务及技术支持	灵宝市
	刘金源	财务负责人	负责公司财务	灵宝市

二、图书来源

采购全新图书：

我们将与正规的出版商进行合作，从他们那里采购全新的图书。为了保证图书的质量，我们将对出版商进行严格的筛选和评估，确保他们提供的图书符合我们的质量标准。同时，我们还将建立一套采购流程，确保每本新书都经过了仔细的检查和验收。

三、图书质量

为了确保图书的质量，我们将采取以下措施：

采购时，我们将检查每本新书的品质，确保其无损坏、字迹清晰、内容正确。

四、组织计划

我们的组织计划如下：

1.采购部门：

设立采购部门，配备专业的采购人员，负责图书的采购。采购部门将负责与出版商进行协商、下订单、跟进物流等操作，确保图书的供应顺利进行。

2. 技术部门：

设立技术部门，配备足够的技术人员，负责电子版图书的制作和解决图书在使用过程中遇到的技术问题。技术部门将负责电子版图书的制作、格式转换、修复等技术工作，确保电子版图书的质量和可读性。

3. 销售部门：

设立销售部门，配备专业的销售人员，负责图书的销售和客户服务。销售部门将负责与客户沟通、处理订单、提供售后服务等操作，确保客户的需求得到满足。

五、人员安排

我们的人员安排如下：

1. 采购部门：配备专业的采购人员，负责新书的采购。他们将负责与出版商进行协商、下订单、跟进物流等操作，确保图书的供应顺利进行。

2. 技术部门：配备足够的技术人员，负责电子版图书的制作和解决图书在使用过程中遇到的技术问题。他们将负责电子版图书的制作、格式转换、修复等技术工作，确保电子版图书的质量和可读性。

3. 销售部门：配备专业的销售人员，负责图书的销售和客户服务。他们将负责与客户沟通、处理订单、提供售后服务等操作，确保客户的需求得到满足。

六、如何保证销售正版图书

我们将采取以下措施来保证销售的图书都是正版：

1. 与正规的出版商合作，从他们那里采购图书，确保所有图书都是正版。我们还将建立合作关系证明和授权文件等制度，确保每本图书都有合法的来源。

2. 对于电子版图书，我们将通过授权方式获得版权，确保我们销售的电子版图书都是正版。我们还将建立授权文件和技术验证机制等措施，防止盗版图书进入我们的销售渠道。

3. 建立严格的内部管理制度，防止盗版图书进入我们的销售渠道。

我们将建立严格的审查机制和员工培训制度等措施，确保我们销售的每本图书都是正版。

4. 提供优质的客户服务：我们将提供优质的客户服务，包括及时回应用户的问题和投诉，并提供有效的解决方案。我们将建立完善的客户服务流程和制度，确保用户能够得到满意的解决方案。同时，我们还将通过用户反馈和评价等信息来不断改进我们的服务质量。

5. 建立完善的售后服务体系：我们将建立完善的售后服务体系，为用户提供购买后的支持

和服务。包括退换货服务、维修服务、保养服务等。我们将提供专业的售后服务团队和技术支持团队，确保用户能够得到及时、专业的服务支持。同时，我们还将建立完善的售后服务流程和制度，确保用户的权益得到保障。

6. 建立用户信任和口碑：我们将通过提供高品质的图书产品和服务来建立用户信任和口碑。我们将通过良好的品牌形象和社会责任表现来提升用户的信任度。同时，我们还将通过用户评价和推荐等方式来扩大口碑的影响力和传播范围。通过这些努力，我们相信能够建立起一个具有良好口碑和高品质服务的品牌形象。

七、对多订、重订、印刷质量问题的图书的处理措施

1. 多订图书处理：如果客户订购了过多的图书，我们将主动与客户联系，询问其是否需要继续保留这些图书。如果客户表示不需要，我们将进行退货处理，并与出版商协商退款或调换其他图书。我们也将提供退货流程的详细说明，以便客户进行退货操作。

2. 重订图书处理：如果客户需要重新订购图书，我们将根据客户的需求进行重新订购，确保客户能够及时得到所需的图书。我们会与出版商联系，确认重新订购的数量和交货时间，以确保客户能够及时收到新图书。

3. 印刷质量问题图书处理：对于印刷质量问题的图书，我们将进行内部检查，并在发现问题时立即停止销售并回收问题图书。同时，我们将与出版商协商解决方式，如进行退货或换货等。在退货或换货过程中，我们将确保客户的利益不受损失，并尽可能提供替代方案。



技术能力承诺

1、我公司能够保证所供图书均是经过国家核准出版的正版出版物，且为采购人所需、所订、所采，我公司不随意自行配送采购人未订或未采的图书，否则无条件退书。

2、我公司所供的图书必须是正版供货，如发现盗版、特价书籍以及污损、图文不清、缺页、倒装、缺附件等不合格的图书，要求一律无条件全部退货，退换费用由我公司承担。情节特别恶劣的，可以取消我公司图书采购供货资格，并不予返还其履约保证金。由此产生的一切损失和法律责任，全部由我公司承担。

3、我公司所供图书必须为全新、正版，符合国家质量检测标准，不能缺页、倒装。

4、我公司所供图书保证是出版年限为 2012 年以后的版本，图书的版权页和国家标准书号（ISBN）及条形码标志必须完整清晰。版权页有包括图书在版编目（CIP）数据、出版单位名称及其地址、图书开本、版次、印数、定价、印张等相关资料。

5、所有图书要求为平装本，图书的整体外观和装订必须平整、牢固。图书封面图案及文字要清晰有层次，颜色的色调应饱和。

6、图书正文的纸张表面光滑，颜色和厚度前后一致；纸张无损坏、无撕页。

7、图书正文的印刷墨色要一致，版心和页码的位置要前后一致，无明显透印，文字及图表要印刷清新。

图书采购需求承诺

1、本项目报价中包括图书、采购及其到达指定地点的运输、合同期内的售后服务及图书加工等全部费用。

2、我公司就本次采购中的全部图书类型进行报价，所经销的图书和出版物均为国家正式出版物。一旦发现盗版，我公司承诺按图书码洋的十倍予以赔付并承担相应责任，采购人有权立即终止合同，并且由我公司承担由此引起的一切法律责任。

4、我公司供货时须提前通知采购人，并免费负责将图书送到采购人指定供货地点。

5、我公司供货保证打包工整，外包纸采用防水纸。图书清单要求与图书包装对应相符，做到每包一单、每批一总单。图书总清单应注明合计（书名、种数、册数、码洋、实洋）；每包详单应注明每种图书的题名、ISBN、出版社、单价、册数。

6、我公司保证所提供的图书总书目不少于 2000 种，且响应文件中保证提供具体的图书分类书目明细表，由采购人选择所购图书的品种。

7、图书质量符合国家相关行业标准。对于成交供应商出现的错订、破损、缺页、污损、随书附件（光盘、软盘、磁带等）不全及印刷错误等情况须无条件退换，不能以已加工等理由拒绝，由此造成的损失及费用全部由我公司承担。

8、随书配送的光盘要求准确插入相应图书。

服务承诺

1、我公司有图书包装的能力，并根据采购方的要求提供图书包装服务，且所有的材料、包装成本与相关服务均免费提供，材料质量规格需经采购人书面认可方可进行加工。

2、图书运输途中发生的图书损毁、丢失等问题，由我公司负责解决，并将所损毁、丢失的图书无偿更换补充。

3、我公司保证按采购人所订购的图书品种、数量及时供货，除发生影响合同履行的不可抗力事情外，终止供货所造成的损失由我公司承担。为尽可能消除因我公司不能按协议规定要求供货所造成的影响，采购人有权采取相应的补救措施（如直接向出版商邮购图书或向其他供货商补订、补够图书），由此给采购人造成的各项损失或增加的各项费用（如折扣损失、邮费、数据费、加工费）等均由违约的我公司承担。

4、我公司保证按照采购人提供的包装要求及配书要求执行。

5、我公司提供的图书在使用期间发现有污染、图文不清、缺页、倒装、缺附件等不合格的图书，一律予以退换，退换费用由我公司承担。

6、质保期内，我公司应完成采购人提出的其他与采购服务相关的要求。

7、我公司安排到采购人指定地点整理图书所产生的一切费用均由我公司自行承担。