**一、图书质量保证**

我公司保证具有全品种正版图书的供货能力、图书质量保证按照质量法及相关管理规定和标准，不会提供盗版图书或非法出版物，无出版权纠纷，无印刷和装订方面的问题。保证提供正版图书，一旦发现盗版，我方负责全部法律和经济责任。针对本次项目，我公司承诺对供应的图书提供长达两年的的质保期。

**二、选书**

1.图书采购要求及采购比例供货，若有其他特殊要求指定采购，涉及国家标准全品种、行业标准等资料、文献必须为最新标准。

2. 书目信息：我公司能够提供包含全国所有出版社的新的中文图书出版发行信息。要求提供以CNMARC格式的采访数据、编目数据。编目数据以《中国文献著录规则》和《中国机读目录格式》作为著录依据，数据格式应与全国图书馆联合编目中心数据库的中文格式保持一致；使用《中国图书馆分类法》作为图书分类依据；使用《中国分类主题词表》作为文献主题标引的依据。内容必须包括：国际标准书号、统一书号、标准号、订价、文种、正副题名、分卷（辑）号、分卷（辑）名丛书名、著者、出版社名次、版次、出版年、价格、装订形式、开本、内容提要。读者对象、教材适用范围，以及译文原版信息、教学辅导材料的原版信息。提供的数据格式能在贵方图书馆管理系统上使用。

**三、现场采书方案：**

能够组织相关人员进行现场采购，并提供人员、设备方面的便利；能定期组织招标方参加全国大型书展，具有现场选书的查重能力和条件,由此产生的所有相关费用由中标方全额提供。

1、本公司为全国各地公共图书馆、高校图书馆、中小学图书馆、企业及科研单位图书馆等提供服务，舒适的、安全的3万平米仓储基地8千平米的展示厅提供给本项目进行现场挑选。

2、仓储基地将根据招标方确定选书时间，为采购人设立专场选书活动，活动期间不接待其他图书馆客户选书，以提供足够的选书空间，保持良好的秩序，提高服务质量。

3、根据活动功能区域的不同，在3万平米的仓储基地划分服务总台、接待区、咨询区、选书区、打包区、休息区，并且在每个区域设立明显的标牌，设立专门的专业人员为采购方提供服务。其中休息区将设饮水处，餐桌以及凳子，并将为中午之前没有挑选完图书的采购方提供午餐，以便下午继续挑选。其中咨询区提供图书检索、查询服务。

 4、基地备有不低于45万种，主要以社科、科技类为主，并兼有经管文法等大类图书。并可根据采购方的要求，及时增加所需的图书品种。我公司本部可以提供样本纲目选书采购服务，现有的8000平方米新书展示厅初具规模，有适合当年新书品种20万余种，并在不断更新中。

5、对于采购方认为适合采购方的图书品种，我们将及时组织相关出版社发货、补货，以提供足够的复本量供采购方挑选。不限制采购方的选书范围。

6、公司将安排不少于6人的服务人员为采购方提供引导选书服务。

7、根据采购方的要求，可以选择当场把所选图书下架，直接进入加工流程；也可以选择用采集器采集书号，最后由公司统一配书、发货。

**四、配送运输方案**

1、现场设立自动打包机为已选购的图书提供美观、大方、牢固的包装，以方便搬运，并在包装上明确标示送货地址、联系方式和收货人。

2、我公司拥有140名分拣人员，负责图书的分拣及搬运，32名司机负责运送，如果在搬运及运送其间发生图书损坏，我方会马上更换，并承诺6小时内把损坏的书免费送货上门。

3、我公司拥有大型厢式物流车10台，小型金杯货车16台。根据采购方项目负责人提供的每家图书室的联系人，送货前提前通知采购方，确定具体送货具体时间，以便接货，如有临时变化，及时沟通并变更送货时间；

4、自合同签订之日起按招标方要求的期限内将货物送到指定的地点。

5、严格执行交货时向采购方指定的收货人提交供货清单，并接受验货。验

货合格后，由收货方在清单上签字盖章的要求。送货及时抵达（按招标方要求在固定时间送货），并按指定要求免费送货上门。提供每批到货的纸制清单一式两份和电子版清单一份，纸制清单随书配送；电子版清单要求送货前发到招标方指定邮箱。同时免费提供该批图书的标准机读编目数据。编目数据在送货前发到招标方指定邮箱以备招标方查重，并在招标方反馈信息后方可送货。图书到货不得迟于收订日期2个月。我方提供两种清单：一种外包单、一种是包内清单，包外清单的内容包括有：送货日期、批次、总种数、总册数、总码洋。内包单包括有：送货日期、批次号、包号，图书题名、ISBN、出版社、单价、册数，本包合计种、册、码洋。以便采购方清查。

6、图书所采用的包装都是防潮、防破，在运输和打包时避免造成图书损坏，如在此间损坏，对此造成的损失均我方承担。

7、每一包图书重量一般在20公斤左右。包外注明收货单位名称、批次号、包号。包内图书码放整齐，同种图书放在一起，顺序与清单一致。对超大包装采购方有权要求返工。

**五、后续加工**

能够提供人力按招标方要求在指定时间、地点、周期内免费进行图书加工及上架(盖章、贴条码、贴标签、夹磁条、贴书标等)。

物理加工：我公司完全能够提供加工服务，所购图书可在我公司加工（包含粘贴磁条、贴条码、盖馆藏章、编目等）。

**六、退换图书方案**

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，该书无论是否加工，投标方应予以无条件退货。在招标方出现重书等情况下，投标方在合理范围内应给予退货或调换。

1、保证提供的图书不得出现盗版或非法出版物，在收到图书二年内发现图书有错发、装订、印刷、残破、污损、缺页等质量问题，可以无条件更换，并在24小时内免费送货上门。

2、如我方送书与订单不符，我方承诺无条件退货。

3、运输和打包时造成的图书破损，我方承诺无条件退换。

4、退换图书在24小时内完成，并提供凭证。

**七、核算方案**

全年新书发货差错率低于3‰。我公司不得更换订单，不得搭配未订购的图书。更换订单、搭配图书将被视同为发货差错。现采图书到书率98%以上。

1、以图书定价作为计算书款的依据。

2、验收时图书定价如与发货单不符，按照图书定价核算。

3、实洋结算。

**八、免费提供仓储服务**

图书馆选好图书以后，暂时若不方便接收，我公司有40000多平米库房条件，可免费为图书馆提供暂存图书的仓储服务。等图书馆通知，我公司再安排发货。

**九、售后服务方案**

图书运抵图书馆后，我公司负责提供全天候24小时售后服务：联系人：张风龙，电话：13910808034，保证在收到采购方问题投诉后1小时回复，图书如需更换，24小时内解决问题。

1.图书采购项目部：由负责人张风龙与采购人及时沟通，全程跟踪直至完成。

2.采购部：北京天下好图书发行有限公司董事长施春生带领采购部进行本项目的图书采购工作。

3.分拣部：图书采购到公司后，由分拣部王艳敏经理带领工作人员进行分拣，对运送的途中发生破损的图书直接剔除，并回执采购部进行及时调换。做好此项工作后，严格按照采购人要求进行打包。

4．加工部：专业的加工团队，按照图书馆及招标具体要求进行图书到馆加工，高水平的数据人员提供图书馆所学的CNMARC数据，国家图书馆专业校对人员的参与保证了数据的质量。

5．物流部：按照采购人指定地点、指定时间送达。10辆专车专人保障。

6. 结算部：采购人验收无误后，采购人电话通知可以结帐，我方就派专人去与采购方上门对帐，核对帐目准确无误后，由我方开具正式的发票，实洋开票后，再送到采购人指定的结算地点

北京天下好图书发行有限公司

 2018年05月23日