

时间内退换，采购人不承担因此产生的一切费用。初验收合格后由图书馆出具初验收报告，后交由学校资产处组织相关部门及人员进行正式验收。

在采购过程中我公司定期向贵方汇报采购进度表，便于贵方及时了解采购进度和供货时间，实施图书配送计划，对可能出现的具体变化迅速予以调查落实，为确保项目的顺利的实施，我公司工作人员将服从贵方的每一项安排，积极配合，及时完成贵方的各项要求，将及时、细致的服务从与贵方最初的接触贯穿到最后的安排，站在质量第一的角度去设想每个环节；完全有能力保质保量按时完成供货任务。

6、售后服务措施

我公司郑重承诺保证提供的本项目的售后服务措施（包括但不限于：质量解决承诺、免费售后服务期限、售后服务响应时间、质保期结束后提供服务支持响应时间和到现场解决问题时间等内容）；且有售后服务承诺详细、具有针对性、体系完备，完善程度高；具体售后服务措施如下：

4.1 质量解决承诺

1、我公司承诺：质保期以后继续提供维修、维护（升级）内容及服务、质保期外只收成本收费，我公司保证在接到贵方服务要求时10分钟内快速响应，上报总经理办公室，30分钟内作出采购方反映问题解决方案，并保证在2个小时内安排人员前去贵方解决问题，4小时内到达现场；48小时内解决问题。如果是现场无法解决的问题，我公司也保证在3个工作日内一律无条件免费更换或补充相关附件及替代品；

如到达现场24小时仍不能排除故障，我公司提供同类替代产品或配件，保证采购人正常使用。如遇恶劣天气等原因无法在规定的时间内解决问题，我公司将与采购方说明原因，以得到采购方谅解的同时保证在最短时间内解决

所有问题。

2、质保期外，我方有义务接受采购方的图书修复要求，只收材料成本费，其他免费。质保期到期后，我承诺方将继续免费提供为用户贵学校进行防虫蛀、防潮、防尘、防盗、防损坏等技术处理工作，并免费提供拓展服务；每年回访均派专人专职负责，回访数据将反馈到用户资料表，以便做好后续售后服务。协助用户贵学校完成图书资源建设相关服务工作计划。免费提供多种形式的培训、咨询及指导（可通过24小时电话：15617855590、微信、电子邮件、QQ850583695@qq.com等联系）。

长期因图书质量问题本公司无偿维修，因使用方造成问题或不可抗力因素造成的质量问题我公司仅收取成本费继续进行图书修缮或更换。

再次承诺：无论质保期内外我公司都会及时全部响应采购方要求。

3、满足采购人要求外的其他服务承诺

1) 我公司承诺，此次项目执行期间我公司将把采购方采购资料进行保存，在我公司售后服务跟踪系统里存档。

2) 免费代购：为采购方免费代订代购难寻和急需图书；只要图书馆需要，我公司能提供准确图书名称、出版社、定价的图书。

3) 我公司将免费提供图书分类、编目、排架的技术服务。

4) 为用户学校图书馆进行防虫蛀，防潮等技术处理工作。

5) 免费培训图书馆工作人员，定期为图书馆开展一些业务活动。

6) 为用户单位免费指导补贴因任何原因造成脱落损坏的保护膜、标签。

7) 定期巡检均派专人专职负责，巡检数据将反馈到用户资料表，以便做好后续服务。

8) 免费为本公司中标标段的每一所学校的学校图书馆（室）图书管理软件进行培训图书馆管理人员。

4、图书馆内安全管理

1)消防安全是仓储安全的重中之重，我公司认真贯彻图书消防安全工作，落实对消防安全工作目标责任制，加强对图书安全工作的监督检查，合理配备灭火器、消防栓等消防器材并安排相关人员定期对疏散通道、安全出口疏散标识、电器电路设施等进行了详细的查看，并对存在安全隐患的问题提出了有效的整改意见和措施，确保消防自查工作认真到位，不留死角。认真查看房内防火卷帘能否正常使用、排烟风机电源使用情况、各楼层干粉灭火器是否过期，并且在库房各个门口安装高清监控等

2) 存放措施

●定期清洁 及时清除书籍上的灰尘，灰尘中可能带有霉菌的芽孢，并且灰尘本身也是昆虫藏身和繁殖的场所，极易使书籍遭受霉菌、蛀虫的破坏。

●防晒，防烤 书籍不宜被阳光直接暴晒，以免书页发黄、变脆、变色和不平整。因此，库房内防止阳光直射。如果书籍不小心受潮了，放在通风的地方晾干，书籍存放的温度不超过 30℃。

●防蛀 a. 在书架上、桌箱中放置无毒樟脑球。 b. 定期查看翻阅图书是否有碎片、破损、鼠啃书籍，一经发现及时处理。

●防潮 a. 定期打开门窗通风，做好通风工作。 b. 在整理擦洗书架时，注意避免使用湿毛巾。 c. 随时检查房屋漏水情况，如有及时处理并做好防水措施。

●防尘 库房按时打扫卫生，库房工作人员下班后需关好门窗，及时清理书架上的灰尘，在清理灰尘时使用小型吸尘设备或是干毛巾擦拭。

●防鼠 随时检查是否有老鼠进入库房，如果发现老鼠进入库房要及时灭鼠。

●防霉 做好通风工作；打扫书架卫生尽量不用湿毛巾，用鸡毛掸子清除灰尘。

●防腐蚀 存放书籍防止有色化工颜料的污染，如墨水、铁锈、有色化工颜料等会使书籍受到严重损害，因此这些腐蚀物品要远离仓储区域。

4.2 免费售后服务期限

(一) 我公司承诺质保期为 1 年；质保期免费售后服务；质保期内发现盗版问题、质量缺失、污损、印刷质量问题、编目数据错误等，我公司将根据招标人要求纠错或更换合格书籍；质保期内非采购方人为损坏导致的质量问题，费用我公司承担。

(二) 售后服务响应时间：我公司保证在接到贵方服务要求时 10 分钟内快速响应，上报总经理办公室，30 分钟内作出采购方反映问题解决方案，并保证在 2 个小时内安排人员前去贵方解决问题，4 小时内到达现场；48 小时内解决问题。如果是现场无法解决的问题，我公司也保证在 3 个工作日内一律无条件免费更换或补充相关附件及替代品；我公司提供备品备件，其费用由我公司承担。

(三) 质保期外，我方有义务接受采购方的图书修复要求，只收材料成本费，其他免费。质保期到期后，我承诺方将继续免费提供为用户贵学校进行防虫蛀、防潮、防尘、防盗、防疫、防霉、防腐蚀、防损坏等技术处理工作，并免费提供拓展服务；每年回访均派专人专职负责，回访数据将反馈到用户资料表，以便做好后续售后服务。协助用户贵学校完成图书资源建设相关服务工作计划。免费提供多种形式的培训、咨询及指导（可通过 24 小时电话：15617855590、微信、电子邮件：63850583695@qq.com 等联系）。

长期因图书质量问题本公司无偿维修，因使用方造成问题或不可抗力因素造成的质量问题我公司仅收取成本费用继续进行图书修缮或更换。

再次承诺：无论质保期内外我公司都会及时全部响应采购方要求。

4.3 售后服务响应时间

我公司保证在接到贵方服务要求时 10 分钟内快速响应，上报总经理办公室，30 分钟内作出采购方反映问题解决方案，并保证在 2 个小时内安排人

员前去贵方解决问题，4小时内到达现场；48小时内解决问题，如48小时内未解决我公司提供备品备件，其费用由我公司承担。

如果是现场无法解决的问题，我公司也保证在3个工作日内一律无条件免费更换或补充相关附件及替代品；售后服务响应时间流程如下：

1、被动应急响应时间

(1) 流程说明：

①客户来电

售后服务部接到客户来电，需要准确记录客户信息并登记售后服务表，包括：来电时间、客户姓名、单位名称、客户地址、联系电话、出现的问题等信息。

②项目经理将紧急处理单交给服务经理

服务经理根据出现的问题，分析问题的原因及严重程度，制定紧急应对方案。

③服务经理将紧急应对方案交给项目经理

对特别注意事项，要对项目经理特别加以说明。

④服务经理联系客户

告之我方售后安排以及售后人员出发时间、售后人员姓名、联系方式、预计到达时间等

⑤服务经理向总经理汇报售后紧急处理方案

⑥服务经理将售后紧急处理方案交与售后负责人

⑦售后负责人到库房领取物料

⑧售后服务组出发

售后负责人出发时要及时与客户联系，告之到达的预计时间

(2) 特殊情况的应对方案：

①库房配书时发现缺货，售后服务组急需出发

售后服务人员先出发赶赴现场，告诉客户情况，说明原因，库房根据缺货品种及现场情况拿出解决方案

②售后人员到达现场后发现所带的图书、配件与出现问题的图书、配件不符经售后人员现场再确认出现问题的图书、配件，紧急上报售后服务中心服务经理，联系图书、配件，用快递、客运、或第二次派出售后服务组等方式解决，用那种解决方式需要根据客户的紧急程度而定。

③售后人员到达现场后发现问题比较大，现场人员无法解决，现场人员电话服务经理，寻求技术、人员支持，服务经理将情况及时上报总经理。

(3) 注意事项:

①电话响铃三次，有人接听电话;

②接待用语标准：“您好，这里是河南儒海图书有限公司，请问您需要什么帮助？”

③在服务时，要耐心倾听客户的讲述;

④去现场的人员要携带和填写《售后服务记录表》，认真记录表中信息，并请客户签字。

2、主动应急响应时间

根据区域市场情况，确定由公司巡回服务区域和服务地点，提前 3-5 天联系客户询问图书室运营情况，了解图书及管理软件使用情况，并告知客户到达时间，需要我方提供哪些帮助。

出发前再次告知客户，并确认需要解决的问题。

4.4 质保期结束后提供服务支持响应时间和到现场解决问题时间等内容

我公司保证在接到贵方服务要求时10分钟内快速响应，上报总经理办公室，30分钟内作出采购方反映问题解决方案，并保证在2个小时内安排人员前去贵方解决问题，4小时内到达现场，48小时内解决问题；如48小时内为题未

解决我公司提供备品备件，其费用由我公司承担。

质保期结束后，我方有义务接受采购方的图书修复要求，只收材料成本费，其他免费。质保期到期后，我承诺方将继续免费提供为用户贵学校进行防虫蛀、防潮、防尘、防盗、防疫、防霉、防腐蚀、防损坏等技术处理工作，并免费提供拓展服务；每年回访均派专人专职负责，回访数据将反馈到用户资料表，以便做好后续售后服务。协助用户贵学校完成图书资源建设相关服务工作计划。免费提供多种形式的培训、咨询及指导（可通过24小时电话：16638185683、15617855590、微信、电子邮件、QQ850583695@qq.com等联系）。

到现场解决问题时间为：4小时内到达现场，48小时内解决问题；如果是现场无法解决的问题，我公司也保证在3个工作日内一律无条件免费更换或补充相关附件及替代品；

长期因图书质量问题本公司无偿维修，因使用方造成问题或不可抗力因素造成的质量问题我公司仅收取成本费继续进行图书修缮或更换。

1. 质保期后应当为采购人提供以下技术支持和服务：

(1) 保证同样提供免费电话咨询，并应承诺提供产品上门维护服务。

(2) 保证以优惠价格继续提供售后服务。

2. 备品备件及易损件：

我公司售后服务中，维修使用的备品备件及易损件保证为原厂配件，未经采购人同意不会使用非原厂配件。我公司保证提供原厂标准的备品备件、易损件、消耗资料价格清单及折扣率。

3. 服务内容承诺：

服务目标：用户第一，信誉第一，优质、完善的售后服务是我们产品价值的延伸和对客户利益的重要保证，我公司服务质量管理体系的宗旨是：建

立并不断完善科学、合理、高效的服务质量管理体系，公正、准确、及时地完成客户的售后服务质量保障工作，为我公司的客户服务建立良好、全面、充分的服务体系。

我公司在郑州市设立了专业版售后服务部，要求无论任何问题 10 分钟内予以响应，4 小时内到达现场，48 小时内解决问题；现场处理不了的问题立即上报我公司图书售后服务中心总部。对需要调换的图书要第一时间做好接货送货工作。

我公司每月对售后服务中心工作进行考评，根据工作情况将给予表扬、奖励、警告、罚款、解除合同等不同决定。

再次承诺：无论质保期内外我公司都会及时全部响应采购方要求。

4.5 售后服务措施

我公司郑重承诺保证提供本项目的售后服务措施得当、快速、完备（包括但不限于：质量解决承诺、免费售后服务期限、售后服务响应时间、质保期结束后提供服务支持响应时间和到现场解决问题时间等内容），具体售后服务措施如下：

质量解决承诺

一、解决质量问题承诺

我公司郑重承诺保证供货质量实行售后“三包”服务；对错发、缺损、错装、印制错误、污损、图文不清、缺附件等有质量问题的书无条件进行退货或调换，由此造成的损失及费用由我公司承担。

1、采购人在购买使用本公司产品图书后，在正常合理使用的情况下出现质量问题时，如缺损、错装、印制错误、污损、图文不清、缺附件，可就近到项目实施所在地要求修理、换货或退货。特定保用项目在保用期内发现质量问题者，可要求换货或退货，但必须是合理正常使用的条件下。