

（二）售后服务方案

1. 售后期限

濮阳医学高等专科学校、河南省江开工程管理有限公司：

1、售后服务质保期措施：

（1）我公司针对本项目提供终身的质保服务。（供货完毕且经贵方验收合格之日起计算），我公司保证所供货物和服务完全符合本合同规定的规格、性能，货物和服务质量及要求满足相关标准。质保期内所有费用包含在合同总金额中。

（2）重购、错购及破损图书处理：对于因本公司原因导致的重购、错购图书，或图书存在缺页、少页、破损等质量问题，我公司承诺无条件予以调换或退货，确保贵方图书资源的完整性和准确性。

（3）馆藏要求不符及加工问题：图书入馆后，若发现所配图书与馆藏要求不符、与预订不符，或存在加工不合格等问题，无论图书是否已进行加工处理，我公司均将无条件接受退货，并承担由此产生的全部费用。

（4）使用期间质量问题解决：在图书使用期间，若贵方发现图书存在污染、图文不清、缺页、倒装、缺附件、编目加工不符合要求等问题，我公司将及时响应，无条件解决上述问题，并承担因此造成的任何损失及额外费用，确保图书的正常使用。

（5）不符合要求的图书处理：若我公司所供图书未能满足贵方的质量要求，贵方有权选择退回不合要求的图书，或要求我公司采取其他有效措施保证图书质量。在此过程中产生的所有费用，包括但不限于运输、退换货等，均由我公司承担。

（6）快速响应机制：针对在使用过程中发生的任何质量问题，我公司承诺在接到贵方通知后的 0.5 小时内迅速响应，安排专业人员到达现场处理。同时，我公司保证在 5 天内完成图书的免费调换工作，确保贵方图书资源的及时更新和补充。

2、图书召回：

（1）及时响应政策变更：在我公司配送图书中，如因政策等原因产生不再符合馆藏要求的图书，我公司在收到出版社通知后，第一时间联系贵方给予退、换等措施。

（2）细致入微的质量把控：我公司对于那些在表面不易察觉、在上架或使用过程中才发现的图书质量问题（如书内倒装、缺页、破损等），也承诺会及时给予调换。

（3）编目数据的精准维护：对于后期发现的编目数据错误或不精确的问题，我公司会及时给予纠正和补充。

我公司保证坚持以客户为中心的服务理念，将图书馆的馆藏质量和服务水平将得到进一步提升。保证不断创新和完善服务模式，为图书馆提供更加优质、高效的图书配送和售后服务。

供应商（企业电子签章或加盖公章）：湖北三新文化传媒有限公司

日期：2025 年 12 月 10 日

2. 服务内容

1、**服务范围：**负责承担和执行招标文件中明确列出的所有服务内容和要求。

2、极速响应机制，确保问题零延迟

我公司承诺在收到贵方确认图书订单后 24 小时内报订，定期向贵方反馈订单订购情况，保证订单采购及时准确。

服务具体响应时间如下：

(1) **小问题即时解决：**通过电话、网络等即时通讯方式为客户解决小问题，我公司保证迅速解决客户在使用过程中遇到的困扰，提升客户满意度。

(2) **大问题专人快速到场：**对于较为复杂的问题，我公司承诺在 3 小时内安排专人到达图书馆现场解决问题。

3、订单处理与反馈机制

(1) **24 小时内报订：**我公司确保图书订单在得到确认后能够迅速进入采购流程，有效缩短了图书从下单到采购的等待时间，对于图书馆及时补充馆藏资源具有重要意义。

(2) **定期反馈：**我公司定期向图书馆反馈订单订购情况，公司对客户认真负责。保证让图书馆及时了解采购进度，还能帮助图书馆更好地进行资源调配和读者服务准备。

4、订单处理与反馈细节

(1) **订单确认与状态反馈：**在收到用户订单后的 1 个小时内，我公司会向用户反馈订单收到并告知订单所处的状态（如上报出版社、配货、加工、发货等），以及该订单的发货率。保证及时反馈让客户能够随时掌握订单动态。

(2) **订购不到图书的告知：**对于订单中订购不到的图书，我公司承诺在接订单之日起 1 天内以书面形式或电话告知图书馆。及时沟通有助于图书馆及时调整采购计划，避免资源浪费。

(3) **复本量超过通常量的提示：**如果订单中的复本量超过通常量，我公司会以书面形式告知图书馆，并允许图书馆予以更改。时刻考虑图书馆的实际需求，有助于避免不必要的库存积压。

(4) **订单调整与配送情况反馈：**在接到图书馆调整订单的要求后，我公司会在 2 天内将该订单的实时配送情况（包括已送图书及未送图书）形成电子表格并传送到图书馆指定的方式。保证及时反馈图书馆掌握配送情况，做好后续工作。

(5) **图书到书情况与缺货清单反馈：**为保障服务质量，我公司每批发货都会同时以邮件的方式向老师发送发货通知，告知发货件数、发货码洋及预计到馆时间。图书到馆后，市场业务人员会及时到馆确认到书情况，协助老师验收。我公司为了更好的服务于图书馆，在每

个订单下订后的一个月内会做订单回告向图书馆报告图书配送进度及现阶段到书情况。每个季度做一次不能到货分析，方便老师取消订购或换其他途径订购。

5、问题图书处理方案

(1) **质量保证：**我公司承诺所提供的图书全部来自正规出版社，确保每一本图书均为正版，坚决抵制盗版图书及其他类型非法出版物的混入。

(2) **退换方案：**在接到老师反馈质量问题图书的通知后，我公司承诺在 30 分钟内给予回复，我公司承诺对于不符合质量及用户要求的图书，提供免费退换服务，**5 天内完成调换**。退换方案如下：

问题图书解决方案响应内容和时效

可能会出现的质量问题	响应内容解决方式	解决问题时效
缺页、倒装、模糊不清、折页、开线、开胶、破损（包括光盘）、	无论是否已做前期加工，我公司保证无条件负责退换	接到老师通知第一时间处理， <u>5 天内完成更换新书到馆。</u>
图书配送错误	无论是否已做前期加工，我公司保证无条件负责退换	接到老师通知第一时间处理， <u>立刻就完成图书退订。</u>
实际图书与内容不符合	无论是否已做前期加工，我公司保证无条件负责退换	接到老师通知第一时间处理， <u>立刻就完成图书退订。</u>
图书种册数与清单不符	无论是否已做前期加工，我公司保证无条件负责退换	接到老师通知第一时间处理，5 天内完成更换新书到馆。
图书的相关附属配件不齐	凡套装书需补齐的，经贵方确认补齐之后我公司负责及时补齐	接到老师通知第一时间处理，5 天内完成更换新书到馆。
装订、印刷质量问题和损坏	无论是否已做前期加工，我公司保证无条件负责退换	接到老师通知第一时间处理，5 天内完成更换新书到馆。

(3) **快速处理：**我公司在收到贵方退换申请后，保证迅速审核并启动退换流程，确保客户能够尽快获得满意的解决方案。

(4) **运费承担：**在退换过程中产生的运费，由我公司承担。

5、定期评估与改进：

(1) **服务过程评估：**我公司定期对售后服务过程进行全面评估，包括响应时间、问题解决效率、客户满意度等多个维度。通过数据分析，识别服务中的强项与弱项，为改进提供数据支持。

(2) 流程优化：基于评估结果，我公司将不断优化服务流程，简化繁琐步骤，提高处理效率。同时，引入先进的管理工具和技术，如 erp 系统、自动编目等，以科技赋能服务，提升整体服务质量。

(3) 团队培训：我公司重视团队能力的提升，定期组织售后服务人员进行专业技能培训 and 客户服务理念教育。通过案例分析、模拟演练、经验分享等多种形式，提升团队的专业素养和服务意识。

6、客户反馈与需求收集

(1) 多渠道收集反馈：我公司通过多种渠道收集客户的反馈和建议，包括电话回访、在线调查、社交媒体互动、客户意见箱等。确保客户的声音能够多渠道、全方位地传达到我公司手中。

(2) 多渠道收集反馈：对于收集到的客户反馈和建议，我公司进行深度分析，了解客户的真实需求和期望。通过数据分析、市场调研等手段，洞察市场趋势和客户需求变化，为服务改进提供方向。

(3) 积极响应客户反馈：对于客户的反馈和建议，我公司承诺在合理的时间内给予积极响应。无论是表扬还是批评，我公司都将认真对待，并作为服务改进的重要依据。

3. 响应时间

1、全时段、多渠道线上客服响应网络

(1) **24 小时不间断服务：**我公司承诺组建专业的全天候客服团队，实现 7 天×24 小时无间断响应。无论贵方在工作日、周末还是节假日遇到任何问题，都可随时通过技术支持热线（廖慰然, 17607211576）、官方邮箱（sanxin@sanxinbook.com）进行咨询，确保任何时间的需求都能第一时间得到关注与处理。

(2) **多元化技术支持渠道：**除传统的电话、邮件沟通方式外，还可以通过(QQ: 1638958782)、微信公众号在线客服等数字化沟通渠道，方便贵方以最便捷的方式与我公司取得联系。我公司支持通过官方邮箱（sanxin@sanxinbook.com）接收正式函件与文件传输需求，通过多渠道协同运作，确保技术问题能够迅速传达至专业团队，实现高效响应。

(3) 专线专属客服服务：

专职客服对接：安排经验丰富的客服专员提供 7 天×24 小时一对一服务，客服专员陈丹，（电话：0371-55035730）将凭借深厚的专业知识与高效的沟通能力，为贵方提供精准的咨询解答与问题处理服务。

专属交流邮箱：专业交流邮箱（sanxin@sanxinbook.com）随时接收贵方邮件，确保非紧急事务能得到细致、周全的处理。

(4) **客户服务社群：**为了搭建一个更加开放、互动的交流平台，我公司特别成立了三新客户服务群（群号：310289588）。这个群聚集了与我公司合作的超过 1000 家图书馆，为贵方提供了一个宝贵的资源分享与经验交流的渠道。群内由客服经理杨微（电话：027-51850921）负责管理，她将及时接收并处理贵方的急需及特需订单，同时提供订单处理情况的及时反馈。

(5) **严格快速响应机制：**建立“0.5 小时初步响应，1 个工作日解决”的高效机制。接到贵方反馈后，客服团队 0.5 小时内通过电话或线上渠道初步沟通，明确问题详情；属于技术类问题，2 小时内安排技术专家介入；一般性问题确保 1 个工作日内提供完整解决方案，复杂问题同步告知处理计划与时间节点。

2、本地化 24 小时实时售后保障

(1) 区域事业部快速响应

在河南地区设立分公司，专注本地市场售后维护。项目负责人廖慰然提供 7×24 小时紧急联络服务（电话：17607211576），带领经验丰富的售后服务团队，凭借过硬的技术能力与热情的服务态度，确保贵方需求无论何时何地都能迅速响应。

(2) 标准化服务执行流程

问题预判：接到贵方需求后，首先通过电话详细了解情况，快速判断问题性质，制定初

步解决方案。

现场处理：针对需现场解决的问题，派遣专业技术人员携带齐全的工具与设备，以最快速度赶赴现场。3 小时内抵达现场，高效开展排查与修复工作。

持续跟进：问题解决后，售后服务人员进行全面测试与确认，确保故障彻底排除。同时，建立服务档案，对处理过程进行详细记录，以便后续跟踪与复盘。

（3）服务质量持续优化

定期收集贵方对售后服务的意见与建议，结合实际案例分析，对服务流程、人员技能等方面进行优化升级。通过组织内部培训、技术交流等活动，不断提升团队专业素养与服务水平，为贵方提供更优质、更高效的服务体验。

3、日常维护便利性保障

（1）专业团队配置

河南分公司组建了一支结构合理、能力强的专业团队：

（2）便捷办公网络布局

在河南省内重要城市分公司，**河南售后服务地址：**河南省郑州市高新区翠竹街 76 号 9 号楼 1 单元 13 层 1319 号，地理位置优越，交通便捷，便于与河南及周边地区客户建立紧密联系。办事处配备完善的办公设施与先进的信息系统，支持线上线下多模式服务，显著缩短服务响应时间，增强服务灵活性。

（3）高效服务流程管理

我公司制定科学、严谨的服务流程规范，涵盖需求接收、任务分配、过程监控、结果反馈等环节。通过电话、邮件、在线平台等多种渠道实时与贵方保持沟通，及时掌握需求动态；强化团队协作与信息共享，确保各岗位无缝衔接、高效配合，实现服务的标准化、规范化与高效化。

（4）持续改进与提升

我公司密切关注行业发展动态与贵方需求变化，定期对服务流程、技术手段、人员配置等方面进行评估与优化。积极引入先进的信息技术与管理系统，提升服务效率与质量；加强员工培训与交流，鼓励团队创新，不断探索更优质的服务模式，为贵方提供持续升级的服务体验。

4、售后现场服务时效承诺

（1）定期上门回访机制

我公司高度重视与贵方的长期合作关系，承诺每两周至少开展一次上门回访服务。回访期间，专业团队对图书馆设备运行状况、图书流通情况、服务使用反馈等进行全面检查与评

估，主动排查潜在问题，及时提出优化建议，为图书馆的稳定运营保驾护航。

（2）紧急问题快速响应标准

0.5 小时内初步响应：接到贵方需求电话或通知后，0.5 小时内由专业售后服务团队进行电话沟通，详细了解问题情况，评估问题性质与严重程度，给出初步解决方案或建议。

3 小时内到达现场：确认需现场服务后，立即安排距离最近、技术匹配的售后服务人员出发，保证 3 小时内（受交通、天气等不可抗力影响时，提前与贵方沟通预计到达时间）抵达现场，迅速开展工作。

24 小时内处理完毕：到达现场后，服务人员以最快速度排查问题根源，一般问题确保当天完成故障排除或修复；对于复杂或特殊问题，现场与贵方沟通制定详细解决方案，明确处理计划与时间节点，在最短时间内恢复图书正常运行。

（3）服务质量闭环管理

故障排除或修复工作完成后，售后服务人员进行现场测试与确认，确保问题得到彻底解决，随后向贵方提交详细的售后服务报告。同时，对售后服务过程进行持续跟踪与评估，定期回访贵方对服务的满意度，收集意见与建议，持续优化服务流程与质量，巩固双方合作关系。

5、一站式个性化售后服务

（1）及时周到基础服务

极速响应：接到贵方任何服务需求，立即启动响应机制，确保问题第一时间得到关注与处理，绝不拖延。

专业团队护航：经验丰富的售后服务团队凭借扎实的专业知识与娴熟的技能，快速定位问题根源，提供切实有效的解决方案，保障服务质量。

全天候服务保障：服务热线 24 小时畅通无阻，无论何时，贵方遇到问题都能随时获得帮助与支持，消除后顾之忧。

全流程跟踪服务：对售后服务全过程进行严密跟踪，从问题受理到解决完成，持续关注服务进展与效果，及时收集贵方反馈，不断优化服务细节。

（2）一站式全方位个性化服务

围绕图书业务全流程，提供定制化服务：

精准图书选订：依据贵方的定位、读者群体、馆藏特色等，由专业选书团队提供精准的图书选订建议，协助构建科学、丰富、特色鲜明的馆藏体系。

安全快捷送货：配备专业物流团队与优质运输资源，确保图书及时、安全送达贵方，运输过程中采取严格防护措施，保障图书完好无损。

便捷收退服务：对于不符合要求、存在质量问题或需退换的图书，提供便捷的收退流程，安排专人对接，快速处理，减少贵方事务性工作负担。

灵活结算服务：提供多样化、灵活的结算方式，如按月结算、按批次结算等，结算过程透明、规范，支持电子对账，让贵方结算更省心、放心。

（3）个性化全周期跟踪服务

售前深度调研：合作初期，深入了解贵方需求、期望与发展规划，结合我司资源与经验，量身定制专属服务方案，确保服务内容精准契合贵方实际需求。

售中紧密协同：合作过程中，保持与贵方的高频沟通，及时解决出现的问题与困难，定期汇报服务进展，根据贵方反馈动态调整服务策略，确保服务项目顺利推进。

售后长效支持：合作结束后，持续关注贵方需求变化，提供必要的后续服务与支持，如馆藏优化建议、新技术应用指导等，推动双方合作长期、稳定、深入发展。

我公司将始终秉持高度的责任心与敬业精神，以贵方需求为导向，不断完善售后响应体系，为贵方提供及时、周到、个性化的一站式服务体验，携手共创图书馆事业的美好未来。

试用水印

4. 人员配备

(1) 机构、人员设置

(1) 售后服务组织结构图



(2) 公司总部服务：湖北三新文化传媒有限公司

湖北办公地址：湖北省武汉市东湖新技术开发区金培路2号

责任部门	责任人	职务	联系电话
经管中心	唐开慧	经管中心总经理	027-51850963
书目部	张云云	书目部经理	027-51850935
客服部	杨微	客户部经理	027-51850921
采购部	龚妍虹	采购部经理	027-51850926
仓库部	赵薇	仓库部主管	027-51850904
生产部	詹雪梅	生产部经理	027-51850971
物流部	李形龙	物流部主管	027-81388921

技术人员数量：110 人；管理人员数量：48 人；生产人员数量：128 人

说明：湖北三新文化传媒有限公司成立于 1998 年，注册资金 8253.9615 万元人民币，年产值约 10 亿码洋，拥有员工 560 人。

➤ 本地化服务：湖北三新文化传媒有限公司河南分公司

河南售后服务地址：河南省郑州市高新区翠竹街 76 号 9 号楼 1 单元 13 层 1319 号

➤ 服务团队：

序号	姓名	性别	联系电话	岗位职责
1	廖慰然	男	1507211576	业务经理
2	郑宝磊	男	1863896997	业务经理
3	周兴	男	18535162252	售后服务
4	陈丹	女	15072341867	客服
5	熊芹	女	15071898385	组长
6	王芳芳	女	18772708997	编目员
7	赵爱珍	女	13297013969	编目员
8	左丽	女	18771585465	编目员
9	李丽娟	女	13517736477	编目员
10	王爽	女	18203873171	编目员
11	薛姝洁	女	13023452250	编目员

(2) 售后工作任务分配

姓名	职位	工作内容
廖慰然	业务经理	<u>负责业务沟通和售前服务</u>
		1、参与客户招投标;
		2、负责供货进度实时跟进;
		3、客户定期拜访, 了解图书售后情况;
		4、需要及时上门解决各类问题;
		5、协助客户验收;
		6、与客户对账, 结账事宜;
陈丹	专职客服	7、其他客户所需要的客户服务;
		<u>订单相关售后服务:</u>
		1、订单收订, 订单跟踪;
		2、定期反馈图书信息变化情况;
		3、未到书原因反馈; (按期未到提前告知老师)
		4、未到书退款核对, 核账清楚安排退款;
		5、主动查缺补缺;
		6、针对客户疑问提供图书信息咨询服务;
馆配事业部		7、提供编目 MARC 数据;
		8、其他客户所需要的客户服务;
		<u>图书订购、发货:</u>
		1、图书订购
		2、到书拆包核对
		3、按订单上架
		4、按客户下架查验 (实物与清单对应)、加工
河南分公司		5、打包查验 (包内清单与包外标识是否一致) 并进行发货。
		<u>货物配送、交验:</u> 提前电话联系将贵方订购的图书送货上门到指定地点指定人手中, 根据配送清单现场交验货物。
河南分公司		<u>专业编目加工团队:</u>
		河南售后服务地址: 河南省郑州市高新区翠竹街 76 号 9 号

楼 1 单元 13 层 1319 号，办事处配备有专业的业务、加工、数据员，可以随时满足需方的要求。我公司提供图书加工服务（拆包、验收、加工、编目、入库、上架等）。我公司保证严格按贵方的要求进行加工，按质按期完成加工任务，图书加工差错率控制在 1% 以下。

售后人员：

河南市场业务周兴负责该项目的售后服务。主要包括：进度实时跟进、协助验收、对账开票，上门解决各种问题、结账、后期跟踪等。



试用水印

(3) 郑州分公司营业执照

统一社会信用代码 91410105MA455KRX2T		营业执照			
名称 湖北三新文化传媒有限公司郑州分公司		负责人 郑宝磊			
类型 其他有限责任公司分公司		成立日期 2018年04月18日			
经营范围 公开发行的国内出版、报刊、音像制品及电子出版物零售；文化活动策划与推广，承办展览展示，教学仪器设备销售、技术服务，经济贸易信息咨询，数字处理，计算机系统服务，应用软件设计，专业承包，图书出租服务。		经营场所 郑州市金水区博颂路20号富邦铭邸小区4号楼2单元4层21号			
说明： 1、本营业执照于2024年07月17日10时09分16秒由郑宝磊(法定代表人)留存(打印) 2、数字签名：ADEFAIEAwP1AAADMMchlvf7wVUvYh2ypeLwVsufai0pz5vW+DtACIDDZgSmBwp3ZDQVsgnYfccaCVecwbaiNeOFQzrF3+PAo		登记机关 郑州市金水区市场监督管理局		2024 年 06 月 21 日	

河南售后服务地址：河南省郑州市高新区翠竹街76号9号楼1单元13层1319号

041002000105

代开

校验码 82876 03245 33020 14018

河南增值税普通发票

No 02836069

041002000105

02836069

开票日期: 2025年02月28日

购买方	名称: 湖北三新文化传媒有限公司 纳税人识别号: 91420100055712902N 地址、电话: 开户行及账号:	密区	1-7>5/8>91<1>72>9090/-7>3/3 4+127287+898-+>2+97361772<*<7960>4/3/1-*<5><0/849/0<7>->/145327682-950+3>2+555>22				
货物或应税劳务、服务名称 房屋租赁 (2025. 4. 16-2026. 4. 15)	规格型号	单位	数量	单价	金额	税率	税额
				0.00	30000.00	***	***
合 计					¥30000.00		***
价税合计 (大写)	⊗ 叁万圆整 (小写) ¥30000.00						
销售方	名称: 国家税务总局郑州高新技术产业开发区税务局代开(代开机关) 纳税人识别号: 41019825DKD0022 (代开机关) 地址、电话: 河南省巩义市 13938218003 开户行及账号: 000000 (完税凭证号)	备注	代开企业税号: 410124196510080056 代开企业名称: 吴松山 房屋坐落地址: 高新技术产业开发区翠竹街76号9号楼1单元13层1319号				

收款人: 吴松山

复核:

开票人: 师慧杰

销售方: (章)

第二联: 发票联 购买方记账凭证

(4) 本地售后服务保障 (2026. 4. 15 到期)

房屋租赁合同

出租方(下称甲方):吴松山 承租方(下称乙方):湖北三新文化传媒有限公司

依据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国城市房地产管理法》及其实施细则的规定,经甲、乙双方协商一致,订立本合同。

一、甲方同意将坐落高新区翠竹街76号、号楼1单元13层1319号的房屋出租给乙方使用,建筑面积为94.86平方米。合同期满后,如果甲方仍继续出租该房产,乙方有优先权。

二、租赁期限为壹年,即从2025年4月16日起至2026年4月15日止。

租金:1、租金每月为人民币贰仟伍佰元,一年房租总计:叁万元整。缴纳方式:一次性付款。房屋租赁期间,乙方应缴纳政府规定房屋出租的税项,乙方负责交付租赁期间的费用包括物业、水电、燃气、有线电视费等。

2、押金:本合同为续签 2025 年 4 月 15 日的房屋租赁,乙方在 2024 年 4 月已向甲方支付贰仟陆百元作为押金自动转换为 2025 年房屋租赁期间押金费用。乙方在合同期满或不再租用该物业,在乙方结清房屋管理费、水电费、燃气费、电话费等费用后,甲方应同时将押金如数退还给乙方。

三、双方责任:1、甲方应负责房屋的正常维修或委托乙方代理维修,维修费在应交租金中扣除;如甲方不作维修又不委托代行维修,造成房屋毁损的,乙方不负责任。

2、乙方不承担入用以前发生的费用及滞纳金等。甲方应当结清乙方入用日期以前发生的所有费用,若因此造成的停水、停电、停气及停止供暖等,由甲方赔偿损失。若乙方在入住期间因水、电、气等自身使用原因造成的安全问题均由乙方负责。

3、房屋租赁期间，双方均不得借故解除合同当事人一方，如有正当理由要求解除合约时，须提前两个月通知对方，双方协商解决。

四、本合约一式贰份，经双方签字生效，未尽事宜，须经双方协商并确定补充条款，补充条款与本合约具有同等效力。

五、合同终止：乙方有下列情况之一者，甲方有权终止合同收回房屋，且对乙方放置物品不做任何补偿。1、乙方擅自将房屋转租，转借或利用承租房屋进行非法活动，损害公共利益的。2、乙方拖欠租金达 3 天的。如乙方逾期未支付租金，除仍应及时支付租金外，还应支付 5% 违约金。

六、补充条款：房屋设施：铁皮柜两个，柜机空调一台。

出租方(签名盖章)：姜松山 承租方(签名盖章)：湖北三新文化传媒有限公司

电话：13938218003 电话：18638396997

身份证号：410124196510080056 身份证号：412724199302171832

2025 年 1 月 8 日

2025 年 1 月 8 日

(5) 办事处照片





5. 对出现质量问题图书处置

(1) 完全响应质量问题图书处置要求

(1) 我公司承诺本项目提供无条件退换货服务，完全响应图书馆退换要求，包括退换货的具体流程和处理时间，分类与处理（根据退书的原因和状况，我公司对退回的图书进行分类处理），财务结算（退书涉及的费用进行及时结算），快速响应（收到退书要求后，我公司迅速做出响应，并启动退书处理流程），将退换货处理作为紧急任务，优先安排处理。

(2) 我公司对送交到采购人的图书不会有任何质量问题。若图书到货验收时发现有缺页、污损、图文不清、倒装、缺附件等不合格图书，以及与馆藏要求不符、与采购方要求不符、与预定不符的图书，保证无条件退换货（业务人员：蔡惠然, 17607211576）0.5 小时响应，1 个工作日内处理退货事宜，5 天内完成退换），保证不以已加工为理由拒绝，由此造成的损失及费用全部由我公司承担。

可能会出现的质量问题	响应内容解决方式	解决问题时效
缺页、倒装、模糊不清、折页、开线、开胶、破损（包括光盘）、	无论是否已做前期加工，我公司保证无条件负责退换	接到老师通知第一时间处理， <u>最快 5 小时内完成更换新书到馆，常规情况下可在 5 天内完成更换新书到馆。</u>
图书配送错误	无论是否已做前期加工，我公司保证无条件负责退换	接到老师通知第一时间处理， <u>立刻就完成图书退订。</u>
实际图书与内容不符合	无论是否已做前期加工，我公司保证无条件负责退换	接到老师通知第一时间处理， <u>立刻就完成图书退订。</u>
图书种册数与清单不符	无论是否已做前期加工，我公司保证无条件负责退换	接到老师通知第一时间处理， <u>最快 5 小时内完成更换新书到馆，常规情况下可在 5 天内完成更换新书到馆。</u>
图书的相关附属配件不齐	凡套装书需补齐的，经采购人确认补齐之后我公司负责及时补齐	接到老师通知第一时间处理， <u>最快 6 小时内完成更换新书到馆，常规情况下可在 5 天内完成更换新书到馆。</u>
装订、印刷质量问题和损坏	无论是否已做前期加工，我公司保证无条件负责退换	接到老师通知第一时间处理， <u>最快 5 小时内完成更换新书到馆，常规情况下可在 5 天内完成更换新书到馆。</u>

(3) 我公司收到新书订单后，若发现订单不匹配，我公司在配书发货前再次确定贵方征

订需求。

(4) 我公司完全按照贵方所提供的图书订单进行采购，杜绝提供与馆藏要求不符的品种和数量的图书。贵方有权对已到馆的、但不符合教学科研需要和水平的图书给予无条件退货，且退货发生的全部费用由我公司承担。

(5) 我公司所供图书具有合法来源，渠道正规，保证正版（即未侵犯任何第三方的著作权或其他相关权利）。对盗版图书我公司无条件负责退换，并承担相应的法律责任。

(6) 我公司所供图书无破损、无污损、并能按要求配套。供应有质量问题的图书（如污损、图文不清、错页、漏页、破损、少附件等），以及到书与原订购不符或运输途中出现遗失、破损，贵方有权提出调换或退货要求，我公司无条件负责 5 天内免费退换。对于因贵方原因出现错订的问题图书，我公司能积极协调调剂，配合采取撤订、退书、换书等方式减轻贵方的损失。

(7) **退换服务。**我公司承诺所提供的图书是国家正规出版社出版的公开发行的正版图书，对于出现以下（包括但不限于）情况，我公司承诺无条件退换货：

- 1) 盗版、缩版、错订、破损、缺页、污损、附件不全及印刷错误等图书；
- 2) 没有出版书号的非法出版物；
- 3) 散页装习题集、试卷不予订购；
- 4) 教辅类图书不予订购。
- 5) 到馆图书与订单不符。
- 6) 对采购人误订的图书尽量退货或为图书馆之间交换图书提供便利条件。
- 7) 到馆图书有不符合采购人入藏标准的。
- 8) 运输和打包时造成图书及附件的破损由我公司负责无条件更换。
- 9) 我公司图书信息不明确或错误而导致的采购人误订购图书由我公司负责无条件更换。
- 10) 当我公司所提供的图书到货后因各种非使用方造成的原因不符合用户要求时，我公司无条件接受用户免费退换的要求。

(2) 退换书处理时间

一、处理响应时间

我公司承诺收到退换书要求后，立即响应，并启动处理流程，将退换书处理作为紧急任务，一般 5 天内完成更换新书到馆。

序号	处理方案	负责人员	换书处理时效	紧急程度
1	接到贵单位退换要求后，业务人员立即响应，前往各大图书卖场购买并配送到馆。	廖慰然 17607211576	5 小时内	★★★★★
2	图书馆人员也可自行到当地各大图书卖场购买，我公司承担购买图书的费用及相关出行产生的各种费用。	图书馆工作人员	根据采购方需要	★★
3	我公司有库存，直接快递至图书馆；	陈丹 0371-55035730	3 天内	★★★★★
4	我公司无库存，我们即刻与出版社联系，快递直发到图书馆	陈咏 027-81388957	5 天内	★★★
5	若出版社没有库存，我公司可通过京东、当当、亚马逊等正规渠道采购，快递至图书馆	陈咏 027-81388957	5 天内	★★★
6	急需退换的图书，我们会加急处理调换，由业务人员到各大卖场购买直接配送到馆，或顺丰快递至图书馆	廖慰然 17607211576 陈咏 027-81388957 陈丹 0371-55035730	5 小时—2 天内	★★★★★
7	若以上均无库存无货，及时反馈采购人员，做退货处理。	廖慰然 17607211576	立即完成退货	★

二、分类与处理

我公司承诺会根据退书的原因和状况，对退回的图书进行分类处理。具体如下：

退书分类	退书的处理
图书有质量问题： 缺页、倒装、模糊不清、折页、开线、开胶、破损（包括光盘）、装订、印刷质量问题和损坏	1. 因出版社原因，退回出版社； 2. 其他原因，比如图书与馆藏要求不符、与采购方要求不符、与预定不符的图书；或因我公司运输过程中，图书破损等问题，我公司安排人员上门进行打包，并将退回我公司。
图书配送问题： 图书匹配订单错误、实际图书与内容不符合、图书种册数与清单不符、图书的相关附属配件不齐	1. 退书不影响二次售卖的，检查无误后退回退货匹配仓库； 2. 退书影响二次售卖的，如：附件不全，统一打包退回出版社。

三、财务结算

我公司承诺退书涉及的费用进行及时结算。具体如下：

退书财务结算	
与贵方已完成对账，未开发票的	项目业务经理廖慰然，17607211576 与贵方重新对账，把退书金额从结算账目中扣除，以图书馆实际入库金额结算。
已开发票未回款的	可以联系财务重新开一张新发票，旧发票取回。
已开发票已回款的	1. 与贵方协商提供替换书籍书目，贵方选好后，发货。 2. 与贵方协商应贵方要求直接退回退书金额到贵方账户，并协助提供相关说明。

四、保障措施

1、我公司承诺保证提供的所有图书均是未经使用的国家正版合格图书，附件齐全，图书没有错页、缺页、漏页、倒装、污损、受潮、错误等情况。图书到货验收时，如有以上情况，予无条件调换；附件不全及时补全。发现盗版图书、图书与订购不符时，无论加工与否一律退回，费用由我公司负责。验收时如发现有图书与订购不符，图书馆有权终止同我公司的采购合同。

2、质保期：针对本项目提供终身的质保服务。（供货完毕且经贵方验收合格之日起计算），我公司保证所供货物和服务完全符合本合同规定的规格、性能，货物和服务质量及要求满足相关标准。质保期内所有费用包含在合同总金额中。

(3) 退货服务方案

凡是我公司提供的图书与新闻出版署的数据不相符的，或存在印刷图文不清、污损、缺页、倒页、缺附件等质量不合格的，以及与预订书目不符（包括重发）的一律予以退货，由此造成的损失及费用全部由我公司承担。

贵方与我公司依据批次清单及包清单进行货物验收，对与订单不符的图书，我公司保证无条件予以退货，我公司保证在接到反馈信息一个月内将与订单不符的图书取回，逾期不取的将任由贵方处置。

➤ 退书响应能力：

我公司在接到贵方退书需求时 6 小时响应。本着特事特办的原则，采取最便捷、最迅速的采购方式，我公司在河南设有分公司，特指定客户经理廖慰然，（电话 17607211576）作为客户专员上门服务。

➤ 图书退货方案如下：

- 1、到馆图书与订单不符无条件退货。
- 2、对贵方误订的图书尽量退货或为图书馆之间交换图书提供便利条件。
- 3、到馆图书有不符合贵方入藏标准的，无条件退货。
- 4、我公司图书信息不明确或错误而导致的贵方误订购图书，贵方可以退货。

➤ 图书退货服务流程：

1、问题图书反馈处理：客服人员在接到老师退书问题反馈后，半小时内与老师进行二次确认，核对。我公司保证在接到反馈信息一个月内将与订单不符的图书取回，逾期不取的将任由贵方处置。

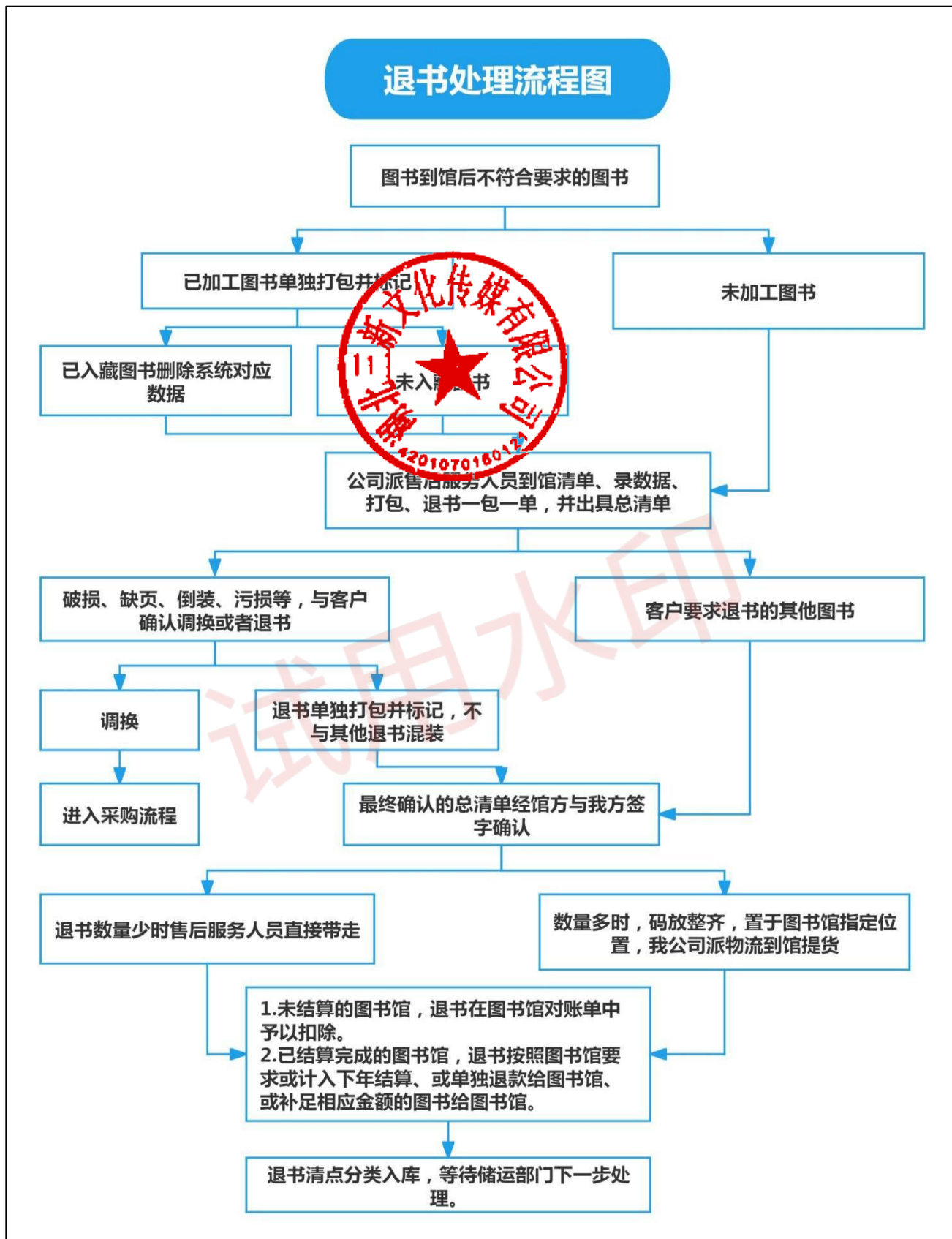
2、退货操作流程：我公司售后人员及时到馆整理退货图书清单，保证详细准确统计好退货图书的品种、数量、码洋、实洋，整理出贵方要求的标准格式的 EXCEL 表格，同老师核对是否正确。我公司会根据贵方的实际工作运行程序，在 2 个小时内提供高效、优质的退货服务。

3、退货图书整理：如果需要退货的图书已经上架，我公司会按照贵方给的退货图书的清单，按图书馆要求，及时将图书馆图书下架，并从图书馆图书管理系统及时删除，提供给采购人详细的退货图书的清单，在 2 个小时内完成退货图书整理及核对。

4、联系物流：我公司联系物流，将退货图书发往公司，退货图书到公司后，联系相关部门，将退货图书相关信息及时有效地录入公司系统。

5、清账：未结算的图书，在与图书馆对账单中及时予以扣除。已结算完成的图书馆，退书按照图书馆要求或计入下年结算、单独退款给图书馆、补足相应金额的图书给图书馆。

➤ 退书处理流程:



➤ 服务效果

附：XX 客户退书单示例截图：

威海市图书馆退书确认函								
发货批次号：SX2021-第01批——SX2021-第10批								
退书种数：11种 退书实际册数：20册 退书码洋：1072.6 退书实洋：750.82								
序号	书号	书名	单价	册数	码洋	实际册数	原因	发货批次和包
1	9787518430611	建筑装饰工程监理与法规	39.8	1	39.8	1	缺页(181-194)	21-8-28
2	9787514513592	新宋 7	45	2	90	2	重书	21-1-21
3	9787202143841	新宋 9-12	180	1	180	4	重书	21-4-27
4	9787516827758	冒险岛数学奇遇记54	35	2	70	2	重书	21-13-27
5	9787516827765	冒险岛数学奇遇记54	35	2	70	2	重书	21-13-27
6	9787568294874	建筑装饰施工图案例CAD	62	2	124	2	重书	21-10-24
7	9787122378606	西门子S7-200 PLC编程	99	1	99	1	破损(封底)	21-11-22
8	9787122379146	汽车电气设备构造与维修	59.8	1	59.8	1	破损(封底)	21-11-11
9	9787571411121	成为足球硬汉	68	1	68	1	封底破损	21-21-04
10	9787559642608	欢喜	88	2	176	2	笔记本	21-10-18
11	9787517840183	九点领导力之可能性篇	48	2	96	2	笔记本	21-5-28

附：XX 客户退货入库单

打印人：1027		制单时间：2023/10/12 15:13:07	
客户退货入库单_06201414			
客户名称：湖北警官学院图书馆		第 1 页，共 1 页	
单 号：06201414		总种数：4	
总册数：-16		总码洋：-1,000.00	
总实际册数：-16			
批 次：			
书名	商品代码	单价	数量 码洋 实际册条码
1 魏晋南北朝	9787510889981	88.00	-4 -352.00 -4 4 0 16
2 平天下. 2023	9787010250205	89.00	-1 -356.00 -1 4 0 16
3 跟着考霸记笔记. 教你在考试中通	9787201163734	38.00	-1 -152.00 -1 4 0 16
4 再见绘梨	9787521748239	35.00	-1 -140.00 -1 4 0 16
制单人：1027		加工人：	
备注：客户退货			

(4) 换货服务方案

我公司承诺做到及时退换多订、重订、印刷质量问题的图书，且在验收时出现的图书破损、缺失的，我公司保证无条件更换。

● 换书服务响应

第一步：0.5 小时内：客服和老师联系确定问题书的书名、书号、价格及数量。

第二步：2 小时内：安排专职人员赶往贵方图书馆取回问题书。

第三步：4 小时内：将老师需要退换的问题书在我公司库存进行查找，如果我公司没有库存，就将问题书报订到出版社。

第四步：4 小时内：和出版社老师联系，确认出版社是否有库存。

第五步：6 小时内：和采编老师反馈问题书库存情况（1、我公司有库存，安排专职人员当天直接邮寄到图书馆；2、出版社有库存，由出版社直发到馆）

● 换书服务流程

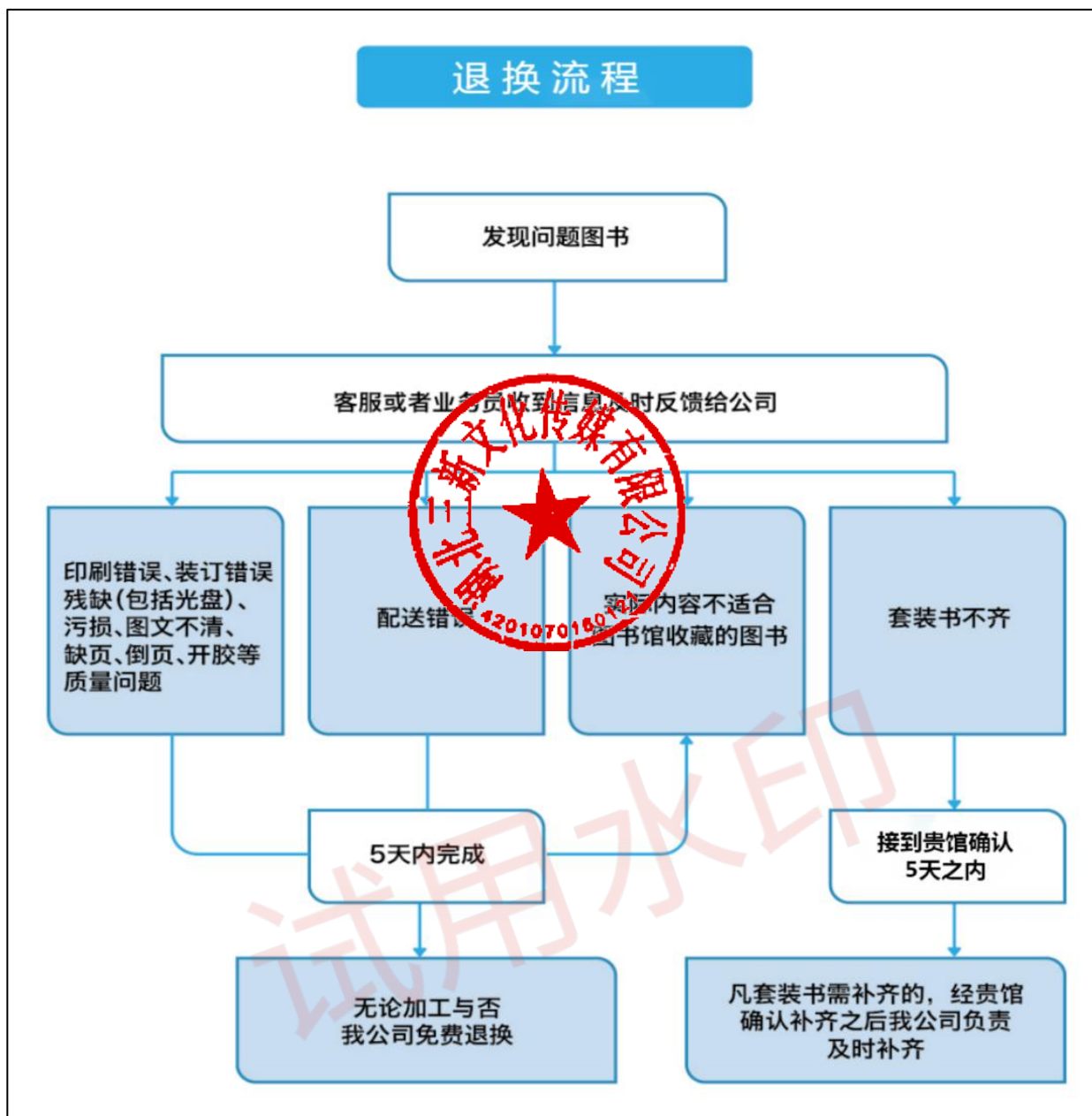
我公司对图书馆响应能力：对于采购人退书、换书情况，我公司在 30 分钟内处理贵馆需求。本着特事特办的原则，采取最便捷、最迅速的采购方式，我公司在河南设有分公司，将指定业务经理廖慰然，（电话 17607211576）作为客户专员上门服务，贵馆所有问题 0.5 小时做出响应。保证在图书馆问题书退换 5 天内到达。其相关费用由我公司承担。

我公司配备有专业的订单客服人员 and 采购人员，我公司安排专业客服人员陈丹，（联系电话：0371-55035730）负责处理查重、申配、反馈客户订单信息，跟踪订单并及时告知客户订单状况。

1、问题图书反馈处理：客服人员在接到老师问题图书、换书问题反馈后，半小时内与老师进行二次确认，核对后，进行库存比对完成之后（半小时之内），客服人员会电话和老师进行联系，告知老师退换、换书方案，和老师确认配送地址。

2、换书操作流程：（1）取回问题图书：由我公司本地业务人员联系老师后，上门进行取件，做到一站式服务，如老师有特殊情况，也可以选择邮寄到付，客服人员在半小时内与老师确认地址详情。（2）换书：有库存的图书，我公司会安排专人在 1 个小时内进行下架、加工，通过快递、送货上门等方式送货到采购人处。

3、换书到货情况反馈：有质量问题图书，如我公司有库存的图书，我公司安排专人进行加急下架、加急加工，通过顺丰等快递、送货上门等方式，5 天内送货到馆。对于没有库存的书目，专职客服在和老师进行第一次反馈之后，通过不同渠道（京东、当当、亚马逊等）直接进行购买，为提高到货时间，网上购买的图书可直接发到图书馆由老师进行签收。



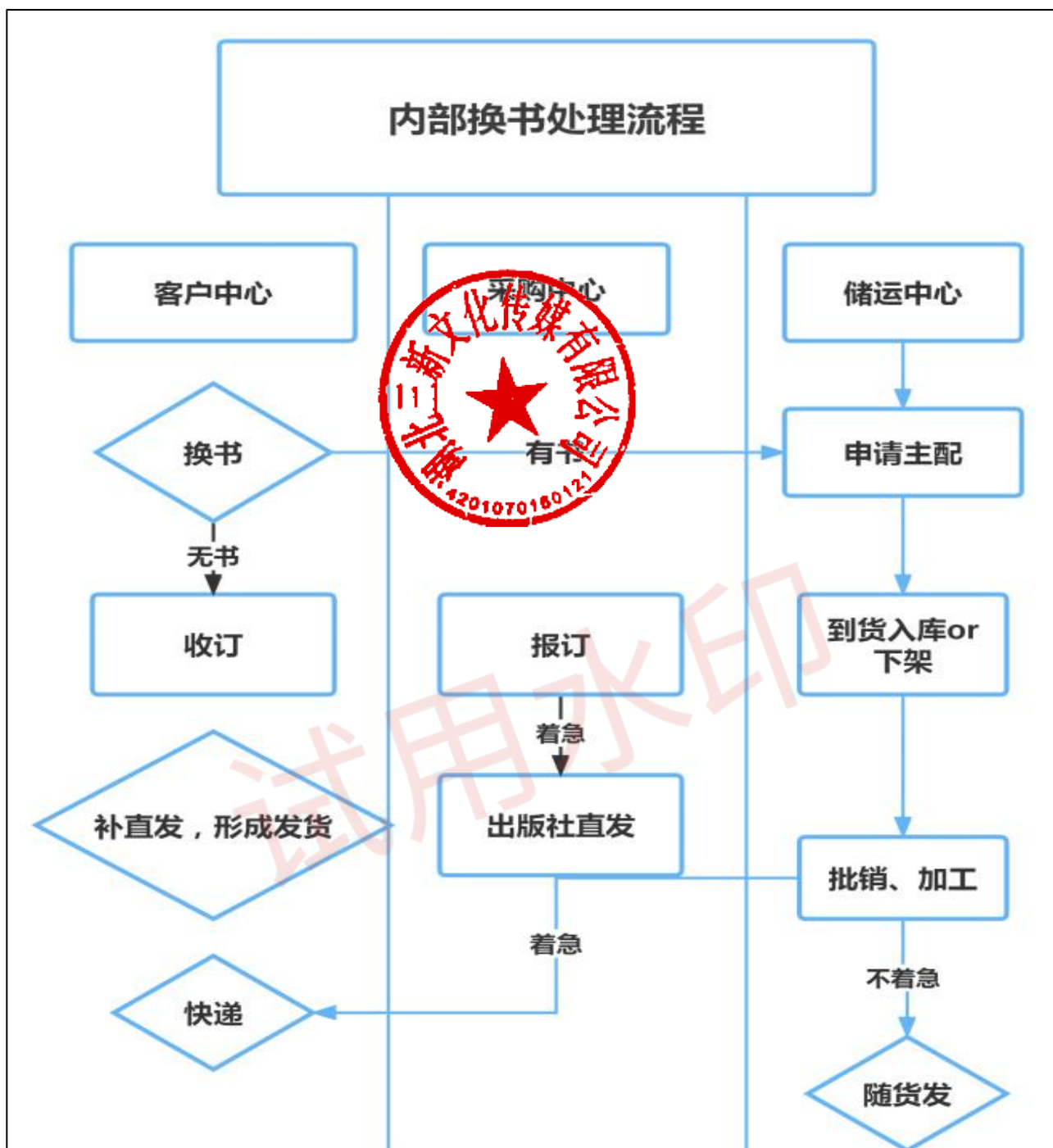
内部换书流程说明:

(一) 换书: 客户收到的书破损、缺页等需要换书, 分为公司有货和无货两种情况。

1. 有货: 客户经理申请主配, 由储运中心下架、批销和加工, 客户急要的转给客户经理快递, 非急要则随货发, 2 个工作日内处理完毕;

2. 无货: 客户经理收订订单后采购中心报订, 客户急要请采购中心沟通供应商直发到馆, 客户收货验收之后客户经理补流程; 非急要则正常报订回公司进行分销、批销和加工等流程, 最终形成发货。2 个工作日内处理完毕;

➤ 内部换书处理流程图



● 服务效果

通过公司内部平台运作，生成“客户退货生成发货单”，全程跟踪客户退换货情况。



附：XX 客户补书单示例截图

XX 图书馆补书确认函							
发货批次号：SX2021-第36批——SX2021-第40批							
补书种数：10种 补书实际册数：19册 退书码洋：1134 补书实洋：793.8							
序号	书号	书名	单价	册数	码洋	实际册数	原因
1	9787020156597	走向千年绽放一回的玫瑰	45	2	90	2	补书
2	9787020156290	我喝醉全世界的不公	49	2	98	2	补书
3	9787020153428	睡前还有漫长的路要赶	49	2	98	2	补书
4	9787559452115	知行合一五千年	46	1	46	1	补书
5	9787020159864	希特勒的最后十二天	59	2	118	2	补书
6	9787108064875	孔林片思	59	2	118	2	补书
7	9787532785070	我这样的机器 你们这样的人	89	2	178	2	补书
8	9787108069405	茧	58	2	116	2	补书
9	9787108069429	留英记	58	2	116	2	补书
10	9787108069412	美国与美国人	78	2	156	2	补书
				合计：	1134	19	

● 服务成果

问题书退换包裹：包装符合运输和方便装卸要求，按铁路标准包打包图书，每件图书外包装使用防潮牛皮纸，按“井”字形打包，该包装适应于远距离运输、防潮和防野蛮装卸，确保图书安全无损运抵现场（如果由于包装不善所引起的图书损坏以及未按要求包装而产生

的费用均由我公司承担)。

问题书换货包内清单:

制单时间: 2023/10/12 14:48:10

湖北三新文化传媒有限公司 货物签收回执单

客户名称: 湖北商贸学院图书馆 客户地址: 湖北省武汉市洪山区雄楚大道634号图书馆一楼

客 运 商: 市配 发货日期: 2023/4/6 16:17:33 运号: 202304060001

单价: 5.0 发货费: 0.0 总额: 850.0

包数: 170 收货人: 周老师

收货电话: 18062105919

收货人意见及要求: 请在工作时间内联系送货事宜, 周末和国家法定假日一律不送货。货物务必送到室内指定地址, 并依照客户要求摆放。

客户名称: 湖北商贸学院图书馆 制单日期: 2023/4/6 15:04:44

单 数: 2 册数: 3 实际册数: 3

合计品种: 3 金额: ￥15.80 实 洋: ￥104.05

平均折扣: 100.00%

实收件数:

单位盖章:

批次号: SX2023-第005批/补换书-单独打包

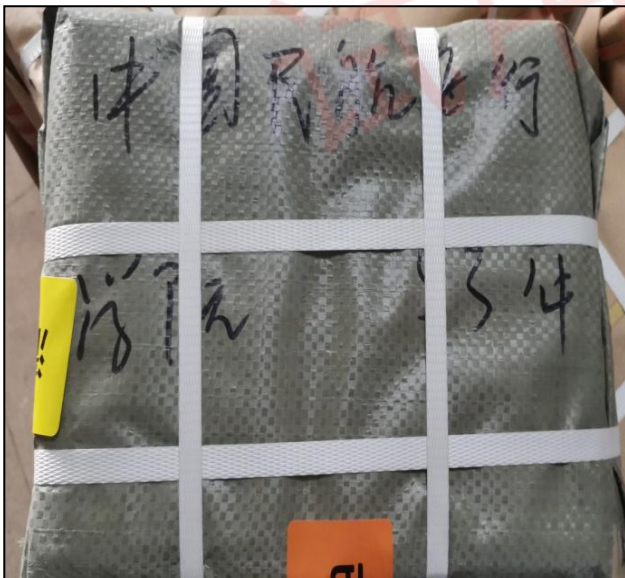
批销单号	包号	品种	册数	实际册数	码洋	实洋	折扣	备注
1 SXP202304040952	1	2	2	2	156	156	100%	补换书-单独打包
2 SXP202304061010	2	1	1	1	29.8	29.8	100%	补换书-单独打包

批次号: SX2023-第009批 补换书-单独打包

点货人: 配货人: 发货人:

说明: 联系电话 物流部027-51850976

- 收货单位如对上述发货确认无误, 请在收到货物后签字盖章。如有差异请在单据背面注明原因。
- 货运单位请将此单与货运单结算联一起返回, 作为运输费用结算依据, 否则不予结算。
- 注意单据回收。第一联财务, 第二联营销中心, 第三联物流部



(三) 投标人业绩 (4 份)

序号	采购单位	采购内容	合同签订时间	联系人及联系方式	合同金额
1	安阳工学院	中文纸质图书	2024. 7. 8	李老师 18247215590	29 万
2	河南城建学院	中文纸质图书	2024. 7. 24	王老师 13503757904	68.4 万
3	河南工业大学	中文纸质图书	2024. 5. 22	孔老师 18530964277	110 万
4	鹤壁职业技术学院	中文纸质图书	2024. 8. 5	杜老师 0392-3219890	100 万

试用水印