

1.5 详细技术及售后服务方案

1.5.1 技术方案

质保期：质保期按国家三包相关规定及货物生产厂家质保期限执行，质保期三年，质保期后不换新的零件免费保养、维修和升级。

付款方式：第三方验收完成后按合同约定付款。

供货时间：签订合同后 30 天

产品质量保证：

我公司保证所提供的货物经过合法销售渠道取得的，并完全符合政府采购合同规定规格、技术、质量、数量等要求。在货物最终验收合格交付后，质量保证期内，我对交付的货物由于设计、工艺或材料的缺陷而产生的故障负责。

在质量保证期内，如果货物的规格、原产地及制造厂商以及其它质量技术指标与政府采购合同约定不符，或证实货物是有缺陷的，包括潜在的缺陷等，需方应尽快以书面形式向我公司提出本保证下的索赔。

如果我公司在接到需方通知后，在本政府采购合同约定的或投标文件中承诺的响应时间内没有弥补缺陷，需方可采取必要的补救措施，但其风险和费用将由我公司负担，并且需方根据合同规定对我公司行使的其它权利不受影响。

1、 我公司保证所供图书为国家正版出版物，不得为盗版、淫秽、反动等国家明令禁止的出版发行物。内容健康、格调向上、体现社会主义核心价值体系的要求，适合广大师生读者阅读心理、习惯和接受能力。

2、 封面印刷：套印准确，字、图、点、线印迹清楚，不花、不毛、不糊，实地版墨色均匀，无回胶印，背面不脏。

3、 插图印刷：

（1）套印准确，层次分明，轮廓实。电分制版无浮雕印。

（2）网点清晰饱满，小点不秃，大点光洁不糊，质感好。

（3）墨色均匀厚实，色彩鲜艳有光泽，肤色正，接版准确，色调深浅一致。

4、 正文印刷：

（1）压力：压力适度，全书前后轻重一致。

(2) 墨色：全书前后墨色一致，浓淡适度。

(3) 套印：版面端正，正反套印准确。

(4) 文字：文字、标点清晰，笔锋挺秀，无缺笔断划，标题黑实不花，小字不糊不瞎。其他：书面无脏污、破损，无钉花、野墨。

5、装订：

(1) 开本尺寸符合设计要求，套书规格一致，成品裁切方正，无明显刀花，无连接页、折角、破头。

(2) 书背平整，无空背、起泡、明显皱折，书脊字居中，封面齐色，边框色要正。

(3) 全书页码折正，书面平展，无皱折（八字折等）。

(4) 骑马钉、平钉的钉脚不翘，无断丝、凸肚，钉距匀称，坚实牢固易翻不脱页。

技术措施

根据交货期控制，逐周编制作业计划。根据计划，在生产、安装过程中加强人力、物力、技术调度，保证材料的供应，每天对照检查计划执行情况，及时调整。劳力的选用严格按单位的有关规定执行，调动本单位内部的熟练技术工人参战，注重提高操作工的技术素质，加强岗前培训工作，确保基本功过硬，以提高工作功率。加强原材料的采购管理，多点联系，择优选购；周转材料充实供应，材料进场及时。进场后严格检验，合格后按类别整齐堆放，避免由于材料供应不及时或出现质量问题而耽误交货。进场前进行检查维修，要必时购置，使用中不断加强保养和检修，以保证机具的完好性，从而保证和提高机具使用率，以免机械器具故障或缺而影响工程进度。加强技术管理，各工序前要审图，进行详细技术交底。生产、安装过程中执行三检制，对每一工序的质量进行跟踪检查把关。发现质量问题及时整改，以免影响一下道工序。加强质量管理，严格按质量保证措施进行质量控制，做到操作有法，跟班检查，确保各工序质量合格，杜绝因产品质量引起返工、停工而延误工期。

技术设备支持









易损、消耗材料价格清单及折扣				
序号	设备名称	单价（元）	数量	折扣
1	磁条	1	1	90%
2	书标	0.8	1	90%
3	条码	0.8	1	90%
4	保护膜	0.8	1	90%
5	借书证	4.5	1	80%
6	胶带	5	1	80%
7	胶水	6	1	75%
8	打包纸	1.5	1	80%
9	录入数据加工	1.5	1	90%

1.5.2售后服务方案

售后服务内容：本公司若在此次项目中有幸中标，我公司的售后服务内容有：图书及其他设备采购、运输、上架、验收以及后续的服务。

售后服务形式：本公司的售后服务有两种形式，分别是线上和线下，线上我公司的邮箱为：hd05302424808@126.com，电话：0530-2424808，本公司有专业的售后服务团队，有专业的售后服务人员全天候在线，贵方有任何问题可以向售后服务部咨询，我方员工将积极回应贵方提出的问题、建议等。线上解决不了的问题，我公司将线下解决，保证在售

质保期：质保期按国家三包相关规定及货物生产厂家质保期限执行，质保期三年，质保期后不换新的零件免费保养、维修和升级。

付款方式：第三方验收完成后按合同约定付款。

供货时间：签订合同后 30 天

维修服务人员设立、故障排除、技术咨询、培训售后服务

	项目组名称	姓名	职务	职责
项目 组	项目总协调人	王新房	总经理	对项目进度进行宏观指导；重要阶段的工作评审；对重大项目出现的重大问题进行协调和指导；有效的解决项目所需要的人力资源；
	与客户协调人	王新瑞	经理	及时与客户沟通，配合项目经理协调客户关系；协助项目经理解决、解答有关项目问题；
	技术负责人	陶西金	技术经理	从技术角度对整个项目负责；制定并审核本次项目中的技术实施方案；处理项目中出现的技术难题；参与规划并制定编目测试方案和项目质量标准；
项目 执行 组	项目经理	袁茂	项目经理	从整个项目的执行角度负责项目的整体运作及统筹规划，并就项目的结果向项目总协调人负责，负责指定项目的计划于预算，落实项目各阶段的子项任务；有效的安排资源，组织、协调项目组成员的工作。定期向项目监督人汇报项目的进展状态，下一步的具体

				实施计划；协调客户方的配备准备工作以及现场实施时配合贵单位工作。
	组员	张强、刘洋洋等 10 人	职员	接受项目经理分配的任务，按项目计划要求具体实施项目；按时保质完成项目图书采购、清单制作、分拣以及货物的配送工作；在现场向客户提供必要的现场操作说明；将工作中出现的问题及时反映项目经理；
		赵军等 3 人	配送人员	及时记录现场操作内容，记录必要的项目实施文档；
项目监控	项目监控	王新瑞	经理	监督与检查项目质量与完成进度；出现问题及时沟通解决。
项目验收	项目验收组	王海涛	经理	按设计方案对项目实施和设备清单、性能和功能测试进行综合评审，并形成验收报告
售后服务	售后服务组	周晓丽等 3 人	售后服务部职员	由我公司的售后技术服务人员组成负责项目的技术支持和售后服务工作，包括电话服务、现场服务以及故障解除等，提供项目验收后的技术支持和服务，确保项目的保质期足够长。

图书包装

我方提供的所有设备和材料的包装措施都具备不同地域、长途运输、多次搬运和装卸的坚固包装。包装具有减震、防冲击、防潮、防霉、防锈、防腐蚀和防野蛮拆、装、卸的措施，以保证货物在运输、装卸过程中完好无损。并且我方所使用的包装材料和包装结构具有较强的复原性，以保证货物在现场开箱后能方便地按原包装复原，为接受货物和安装做准备。对特殊产品均增加填充物，各种设备的松散零部件将采用较好的包装方式，装入尺寸适当的箱内，确保产品运输安全；专用工具也会分别包装；备品备件将在包装箱外加以注明，分批或一次性发货。同时在包装箱上会明确的注明这些货物对装卸、运输条件和仓储的注意点和要求，以供各段对货物操作时参考。最后，我方对货物进行检查清理，确定按质按量对货物装车运输。

我方按照采购人提供的包装及配书要求执行。

我方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。

我方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。

按照国家正版图书装订，出现缺页，重叠，漏字，错字，开页纸张不合格等由我方负责更换，质保3年。

运输方案及管理制度

我公司有专业的物流部门，是经过专业培训的人员上岗从事运输等一系列工作的。运输人员，有丰富的货物运输管理经验。公司自成立以来，坚守“以人为本，诚实守信”的服务理念为宗旨，服务于收货方，赢得了良好信誉。若我公司有幸中标，将坚持服务至上的遵旨，把贵方所需货物，安全送达指定地点。我方对本项目，特制订货物运输操作方案。

1、在给贵方运输货物期间，我公司安排专职专人负责贵公司的货物，负责接货和送货服务。贵方需要送货提前一天或提前6小时通知我方公司，以作计划安排，调动车辆！

2、出厂的货物，我公司根据货物的需要，进行包装加固等防护措施，以免造成划痕，破损现象的发生。

3、我公司跟单人员全天24小时服务，尽量避免货物运输途中出现状况。

4、货物到达地点后，第一时间通知收货人带有效证件进行交货手续，结算、签字。

管理制度

1、目的

规范搬运、运输、交付等活动，防止影响产品的质量，实现运输过程中的可追溯性。

2、奖励条件

(1)、全年驾驶无事故。

(2)、全年运输货物无丢失，无损坏

(3)、发现并能及时制止重大错误形为的发生，避免公司遭受经济损失。

(4)、工作认真负责，恪守职责，遵守公司各项规章。

(5)、积极进取，努力钻研。对仓库的管理，提出合理化的建议，为公司开源节流做出贡献者。

(6)、在安全检查评比中，消灭重大事故，一般事故的四项频率均不超过公司下达的指标之车队，车队长、安全员、车管员、调度员每人奖励二百元。

(7)、在每季度车辆安全技术检查评比中，保养质量达九十分以上的车辆，奖励主管司机五十元；连续四个季度均达到九十分以上者，年终加奖一百元。

3、处罚标准

(1)、承运司机未按要求时间把货送到用户手中，影响用户生产，每晚一天罚款 200 元；

(2)、承运司机不得私自将承运的货物转主或委托其它车辆运输，如果发生上述情况罚款 500-1000 元，视情节拒付运费。

(3)、承运司机在整个承运过程中有倒换、盗窃所运货物等行为者，要按货物价格的 3-5 倍进行罚款，赔偿客户及公司损失。

(4)、在承运过程中对承运货物造成丢失、损坏等，视情况予以 200-1000 元罚款，根据情节对丢失和损失的货物进行赔偿。

(5)、承运车辆在运输过程中，由于交通事故和临时故障不能按时间要求到达目的地，在出事后 2 小时内不能及时向公司汇报的罚款 500 元/次。

(6)、承运司机不能按要求传递票据或将票据涂改或损坏，罚款 100-200 元，如果丢失视影响程度进行罚款。

(7)、承运司机到达运送目的地，要热情服务和交接，协助卸车，如因工作态度不好，用户反映强烈，视情况罚款 100-500 元。

(8)、驾驶员在一年内累计发生三宗同等以上交通事故责任事故，每宗直接经济损失 5000 元以上者或发生交通死亡事故负同等责任以上者，取消其在本公司的驾车资格。

4、货物通知、提货和装运

(1)、调度员接到货运通知和登记时，要验明各种运输单据，及时安排车辆提货。

(2)、调度员按商品要求、规格、数量填写运输派车单交运输员。

(3)、运输员领取任务后，需认真核对各种运输单据，包括发票、装箱单、提单、检验证等。问明情况，办理提货。

5、提货

(1)、运输员提货时，首先按运输单据查对箱号和货号，然后对货物包装、数量进行认真检查，确信无误后，由运输员集体拆箱并对商品进行检验。

(2)、提取商品时需严格检查包装质量。对开裂、破损包装内的商品要逐件点验。

(3)、提取特殊贵重商品要逐个进行检验，注意易燃、易碎商品有无异响和破损痕迹。

(4)、提货时做好与货运员现场交接和经双方签字的验收记录。

(5)、对包装异常等情况，要做出标记，单独堆放。

(6)、在提货过程中发现货损、货差、水渍、油渍等问题要分清责任，现场进行记录拍照。

6、装运

(1)、运输员在确保票实无误，或对出现的问题处理后，方可装车。

(2)、装车要求严格按商品性质、要求，堆码层数的规定，平稳装车码放，做到箭头向上，大不压小，重不压轻，固不压液，易碎品单放，散破包装在内，完好包装在外，苫垫严密，捆扎牢固。

7、货运单的传递与统计

1、运输员必须按规定地点卸货，如客户有其他要求需向调度员讲明，以便重新安排调整。

2、卸货时按要求堆放整齐，方便点验。

3、定位卸货要轻拿轻放，根据商品性质和技术要求作业。

4、交货时，运输员按货票向接货员一票一货交待清楚，并由接货员签字，加盖货已收讫章。

5、货物移交后，运输员将由接货员在临时入库通知单上签字、盖章，票据交运输部。运输部及时转交库房、销售部、财务部。

6、若运输货物移交有误，要及时与有关部门联系。

7、运输任务完成后，运输员需在派车单上注明商品情况，交收货单位。

8、在运输中，因运输人员不负责任发生问题，按公司内有关规定处理。

配送方式：根据贵方与我方的地理位置及空间位置，我方将定制出关于本项目的配送方式：

我方地址：山东省菏泽市鄄城县陈王街道办事处雷泽大道西金堤路北300米路东

贵方地址：濮阳市

我方将用汽车进行直接配送，这种配送方式速度快，运输安全，运输比较灵活。

配货率、配套数据：根据贵方要求的书目，我方提供书，配货率达到100%，配套数据完整。

退换货流程：我方提供的书，非人为的质量问题，贵方收到书后，我方将免费提供退换货服务，在此期间产生的任何费用，我公司全部承担。

流程：贵方提出退换货要求→我方积极响应→核查是否是人为因素导致的质量问题→否→我方提供贵方需要的书。

配送人员安排：

配送人员	张平	苗明浩	徐思淼	张辉	张岩
人员责任	运输司机	运输司机	跟单员	数量清点	数量清点

响应机制

一级响应机制：我公司售后员工收到贵方提出的要求，直接上报经理，经理上报董事长，经过董事长领导层的研究，制定出关于响应问题的解决方案。

二级响应机制：我公司员工收到贵方提出的要求，由部门经理报告总经理，总经理研究解决方案，进行解决。

配送计划

我公司有独立的包装、运输部门，有严格的管理制度规范，在包装及运输的过程中没有出现任何的问题。以下是保障措施：

1、组织落实措施

我方为了保证本项目如期完工，特成立“项目管理组”组织施工。在项目经理的统一指导下，各个处、施工队围绕项目部的工作各司其职，加强现场施工管理。公司的现场指挥组定期召开现场生产碰头会，及时解决工序搭接和施工中存在的问题。

2、加强三大资源到位的管理措施

1. 物资落实：

施工准备阶段，组织专业人员制定原材料中各类物资的订货和采购加工计划，专人负责落实物资的采购运输，并做到材料半成品质量符合设计要求，使物资包括半成品能够按施工进度需要及时配送，坚决杜绝由于物资供应而影响施工进度的现象发生。

2. 人员落实：

根据劳动力配置的动态情况，及时做好各类施工队伍的进场工作，特别注意考核施工队伍的素质，优先采用技术、素质好，且有类似工程施工经验的工人，配备各项素质好的管理人员和最有实力的领导班子。以公司的基本劳务力量为主，公司范围内统一调配，在专业工种和劳动力需要量等方面，满足现场施工需要。

3. 机械设备落实：

公司所有机械设备配合本项目施工所需随时调配，力求提供机械化程度，减轻劳动强度，加速工程进度。并且注意各种机械设备的日常维修保养，使其保持良好的工作状态，保证施工按计划有序进行。

4. 货物的包装

我方提供的所有设备和材料的包装措施都具备不同地域、长途运输、多次搬运和装卸的坚固包装。包装具有减震、防冲击、防潮、防霉、防锈、防腐蚀和防野蛮拆、装、卸的措施，以

保证货物在运输、装卸过程中完好无损。并且我方所使用的包装材料和包装结构具有较强的可复原性，以保证货物在现场开箱后能方便地按原包装复原，为接受货物和安装做准备。对特殊产品均增加填充物，各种设备的松散零部件将采用较好的包装方式，装入尺寸适当的箱内，确保产品运输安全；专用工具也会分别包装；备品备件将在包装箱外加以注明，分批或一次性发货。同时在包装箱上会明确的注明这些货物对装卸、运输条件和仓储的注意点和要求，以供各段对货物操作时参考。最后，我方对货物进行检查清理，确定按质按量对货物装车运输。

6. 货物的运输

在装运货物时，我方会安排技术娴熟的专业装卸工人来操作。对货物做到轻拿轻放，严禁碰撞或划伤货物，严格清点数量，尽量避免发生误差给用户带来损失。对于货物的运输方式，我方采用汽车直运。若采用敞篷车载运，则必须加盖防晒防雨篷布，并且对所运输的货物办理货物保险。在运输过程中，会有负责本项目的项目经理和不止一个货车司机以及专业的押车人员一路陪同，对运输过程中可能出现的情况做出相应的处理。同时，项目经理会督促驾驶人员必须按照合同规定按时将产品安全、迅速、保质保量的运交到采购方指定的交货地点。

货物运至交货地点后，贵方在接收货物时，发现货物有任何问题，责任均归我方，我方对于问题部分的处理直至贵方满意为止。

图书上架：货物运输到达指定地点，我方和贵方的指挥人员结合信息，根据贵方工作人员指定的图书位置，进行图书上架。图书上架工具及人员我方配备。

应急处理措施

我单位专门为本项目制定应急方案，首先从采购源头把住质量关，与各出版社签订具有法律效力的供货合同。

我单位总部将专门组织物流队伍为本项目服务，将设立专人、开通电话专线实施 7×24 小时全程质量跟踪，通过事前、事中及事后控制，及时发现并妥善处理供、发货过程中出现的问题。

质量问题的处理：

我单位承诺所供图书为国家正规出版社出版的正版图书；如出现如下情况，我方承诺在接到电话通知后 1 小时内响应，2 小时内到达现场并处理完毕。

- 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。
- 图书总册数与对应清单不符。
- 图书出现脏残、破损情况。
- 图书的随书附件（如随书光盘）等不齐全。

图书更换周期：

我单位保证对有印刷、装订等质量问题的图书进行免费调换或退货。图书出现质量问题的，我单位承诺自接到用户图书质量问题通知后 1 小时内予以答复，6 小时内免费更换有缺陷的图书。验收不合格的图书（含非正式出版物、盗版图书及缺页、破损、错发、短缺、出版时间不符等）我单位无条件全部更换，并在双方商定更换书目时间 12 小时内补齐。如 6 小时内没有更换有缺陷的图书，将以图书定价加 1 倍进行补偿。

图书的退换承诺及采取的措施

我单位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，退换费用由我单位承担。

退换书流程：

1、将信息反馈到本单位，我单位将派出专员为您服务，统计要退换图书数量，通知单位在保证质量的情况下发足量图书至用户单位，然后换下要退换的书。

2、可根据用户单位自己的要求更换（包括更换时间的选择、合理的操作方法、人员配备等）

3、退换时间：48 小时内退、换有质量问题以及非采购人订购的或采购人误订的图书，关于退换商品，我单位的服务部为您服务！具体操作程序如下：

- ①将要退换的图书下架、分类、整理、登记、打包；

②提供与实物相符的退货清单；

③将图书通过货运公司退回本公司。

④本单位收到货后将予以核对；如无误，将发出最新出版图书至用户方，如有误，会将误差之处反馈到用户单位，双方协商后再发出新商品替换。

售后响应机制：

1、反映速度：我单位承诺接到退换货通知后 1 小时内给予答复，并派出人员在 6 小时内到达用户现场进行售后服务。6 小时内免费退、换有质量问题以及非采购人订购的或采购人误订的图书。

2、差错处理及相应处罚：

①凡发现倒装缺页、少页、污损等情况的图书我单位将提供永久保修期，无条件予以调换或退款。

②如因我单位操作失误，而造成的图书错发，我单位承诺无条件更换或退书；

③多订、订重图书，可作退书处理。

培训计划

我公司根据各图书馆的要求提供所有的图书维护、摆放、图书加工、图书编目、图书流通等全部流程的培训。从而使学校的图书馆管理人员能熟练的进行图书编目、加工、图书维护、管理等。并免费提供所需要的培训资源。

我公司将提供免费提供详细的专业管理和技术培训方案：

培训内容：图书馆管理软件的应用及图书馆其他管理知识。

培训方式：

我公司安排人员对各图书馆的图书具体操作人员、技术人员和管理人员提供不同的培训方式。

初级培训：对于图书的具体操作人员进行的是图书编目条码的使用方法以及对图书的维护，合理的摆放方法等内容。

技术培训：针对贵馆的技术人员，有我公司技术人员进行现场的示范、咨询和解答，技术培训将涉及到所有流程的培训，其时间持续到系统的正式运转。

高级培训：高级培训包括本此项目涉及到的高级技术，包括系统管理、系统维护等技术的培训以及宏观的图书管理等管理方法；主要是针对贵馆的管理人员。

培训时间、地点：在设备正常运行后由采购方确定培训时间与培训地点。