

技术方案（实施方案）

北京春禾文化发展有限公司是一家服务于全国各大中小学、公共馆、农家书屋等图书馆的大型图书供应商。成立于 2012 年，注册资金 2018 万元人民币。公司位于北京市门头沟区龙兴南二路 5 号院 4 号楼 24 层 2409，库房面积 8500 平米。形成了以各类出版物销售为主营业务，以书刊出版、印刷、发行等特色服务为一体的大型文化公司。公司拥有固定员工 60 余人，全部具有五年以上图书行业工作经验，公司分设销售部、市场部、网络服务部、采购部、财务部、分拣部、加工部。

公司与全国 500 多家出版社和 200 多家图书供应商建立了长期的业务合作关系。公司同出版社之间采取新书主发，全品种备货。动销品种常年保持在 15 万种左右，符合图书馆馆藏需要的图书品种在 5 余万种，其中一年内出版新书占 90%以上。公司库房常备图书近 100000 种，另可调剂图书 50000 多种。公司已顺利通过 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证，并成为中国书刊发行业协会会员单位。

“三人行，必有我师焉”，我们成荫于教育，现能服务于教育，能为教育事业出一份绵薄，是生之大幸。我们相信在不断的合作中能够相互学习，能更好的为教育事业服务。让我们一起不断前行，我们一直在路上。请您记住我们的服务理念“我不要更好，只要最好，以优质的服务予您”。

服务理念：春禾与您同行，我们用心服务；教育服务赢得信赖,品质铸就辉煌；共成长、共进步、共分享、共辉煌”，为各类读者提供质优价廉的图书是我们的责任更是首要任务。

工作目标：让更多的学生及读者享受读书的乐趣，提供更多更好的图书，未来我们将以更强大的实力为广大读者朋友提供更强劲的服务。我们一定会成为国内最优秀的图书供应商,成为各类客户最坚强的奠基石。让员工与企业共成长共分享共辉煌,享受工作与生活的乐趣。

企业准则：“先做人后做事，言出必行，行必有果”。员工任何场合任何时候必须维护并保持企业形象，人人都是企业代言人。员工都享有企业内的晋升、培训、管理的机会。客户至上，一切只为客户提供更优质的服务与质量。

我们的优势及特长：

1、专业的编目数据：

编目数据中心拥有丰富的 MARC 数据库，可根据客户需求每周提供 excel 或 marc 格式的采访数据 100000 余条。编目数据可提供 CALIS 标准或国图标准两种版本。

编目部员工均获得国家图书馆编目员上岗证书并且五年以上从业经验。

所有数据由资深数据专家进行核查整理，可完全确保编目数据的准确率。

2、特色的书目信息

我公司自有书库占地 8500 平方米，常备图书 10 万种，能提供及时现采。并可在新华总店及全国各批销中心现采。公司每两周更新一次书目，可提供的图书目录种数近 10 万。现采品种 8 万多种，图书严格按照相关分类摆放，极大的方便客户选购。

我公司可提供电子版、印刷版的各类书目。

在与客户的合作中，我公司客服中心总结出特色的《春禾书目》，即：按照客户的专业特点制定文化类、科学类、教育类、经管类、体育类、语言文字类、计算机等分类目录，大大节约了图书馆工作人员选书的时间成本。可通过邮件、传真、信函等方式订购。

3、畅通的供货渠道

我公司与全国 500 多家出版社、200 余家图书供应商有着良好的合作关系，对中央级科技社、中央级社科社、地方科技社和大学出版社的图书都具有较强的采购配货能力。同时本家出版新华、北京教育等优质出版社图书数千种。

4、精良的加工服务

编目加工中心拥有专业完整的服务规范及操作流程，分设了数据组、编目组，可以提供完整的数据加工及图书加工能力，做到从下单到馆藏流通的一体化流程服务。

5、完善的网络环境

我们拥有专业的电子商务平台为客户提供更方便、直观的订书、采购服务，以及发布近期新出版的图书信息、书目数据上传、下载和图书选订、订单上传、订单导出及订单打印、自主选书系统（网上商城）、MARC 数据下载、查重等服务。

6、先进的管理系统

我公司还设立了采购中心、储运中心、客服中心、编目中心、销售中心等部

门，拥有 60 多名经验丰富的优秀员工，及时地为各类图书馆和机关团体提供图书的订购、配送服务等的全流程服务。同时引进 ERP 信息管理系统，从征订、采购、入库到出库，完全采用系统操作，有效缩短项目运作周期，保证流程的规范化和准确性。通过该系统，可随时帮助客户全程跟踪查看定单转销率、图书出入库情况以及定单历史详细记录，保证图书采购及加工效率和质量，更好地服务客户。

7、最优惠的价格

价格最具竞争力和合作诚意，不论合作规模大小，我们一直追求可持续合作，所以我们谋求以数量求利润的模式。同种类图书我们比同行便宜，优质服务的同时永远打造市场最低价。

8、最大的合作诚意

我们不奢求您开始就与我们合作，我们希望您能更多的了解我们。我们愿意做您合作伙伴的忠实替补，其他合作伙伴不能完成的事情，请交给我们，我们为您解决。

4.3.1 具体的实施方案

致：许昌市图书馆

我公司仔细研究了“项目名称：2018 年智慧阅读空间第二批图书采购、项目编号：ZFCG-G2018217-1 号”的招标文件后，针对本项目作出如下承诺：

我公司如果中标，针对图书配送时间、配送方式、配货率、配套数据、退（换书）流程、售后服务人员安排及时间等安排如下具体实施方案：

我公司保证在接到图书订单后， 20 天内完成所有供货。

一、具体实施步骤：

1.1、中标公示期期内：

1)、采购部根据采购人提的图书目录对现货不够的图书品种，与出版社进行沟通，采购满足本项目所有需要的图书品种及数量。同时安排采购人现采事宜。

2)、采购部与出版社协商供货。

3)、图书入库、质检。

1.2、2019 年 5 月 1 日～ 5 月 10 日进行图书分拣、包装

我公司组织仓储部 30 人进行集中分拣、包装，并严格按照招标文件的包装

要求执行，做到包装满足运输距离、防湿和防破装卸的要求，所有包装质量以不损坏、不弄脏、不散包、不露图书为标准，严格打好标准包。以保证图书安全运输到达贵方指定地点。

1.3、2019 年 5 月 11 日～ 5 月 21 日进行图书运输、配送

我公司承诺安排 1-2 名配送人员将图书送达指定地点。公司储运中心备有 9m、15m（15 吨、30 吨）集装箱式货车，运输车辆均按照国家道路交通安全法规要求投保。另外公司储运中心和全国十几家大型物流公司建立了良好的合作关系。公司也可派专车（箱式柜车）专人按采购方要求时间将图书安全、完好的运送至指定地点。在此之前发生的图书遗失、破损等问题所造成的损失由我公司负责，运输和保险的一切费用由我公司承担。

1.4、2019 年 5 月 22 日～ 6 月 22 日进行图书图书数据、编目加工

我公司承诺免费提供图书编目加工（加工包括：免费贴条形码、书标、盖馆藏章、上架排架等加工服务）。在图书到馆后我公司派遣 10 个以上沟通能力强、服务态度好、技术过硬、解决问题能力强的专业编目人员进行图书分类上架排架等工作，保证保质按期完成图书加工服务。

二、配送方式

我公司免费送货到采购人指定地点，并负责卸货到指定地方。

我公司物流部有多年的物流运输经验，熟悉全国各地的路况，采用汽车专车+火车配送、全程高速公路一站式送达、客户追加少量图书利用航空快递等多种方式，有机结合、无缝对接，保证图书保质保量送到客户指定地点。

我公司还与中铁物流签订了战略合作协议，如遇台风、山洪、冰雹、极寒等灾害天气，无法发货，我公司采取铁路运输方式保证按客户规定时间送到指定地点。我公司安排一台车和 6 名工作人员，到图书馆进行拆包、上架验收、技术指导等一系列后期服务，对验收中发现的问题，售后人员将第一时间上报公司，由公司统一安排、第一时间及时圆满解决。

配送运输方案

我公司在接到采购方订单后，由数据中心出库，转储运中心配书包装，再将包装好的图书由储运中心派专人专车送到采购方指定地点，最后由售后服务部门跟踪服务，协助验收，了解使用情况，对出现的问题第一时间反馈解决。

我公司物流部配有小型（4.2 米、6.8 米、7.6 米）、中型（9.6 米、13 米、17.5 米）、大型集装箱式货车（19 米、22 米）。当天装车、当天发货，点到点运输，避免了二次装卸对书的损害。同时我公司所有车辆均按《国家道路交通安全法》进行投保。

同时我公司与全国十几家大型物流公司有着长期战略合作，积累了十分丰富的物流配送经验，具有快捷、准确、高效的配送服务能力。

我公司在全国每个省会城市都设有自己的办事处和售后服务机构。每个项目我公司都会安排专车统一发货至项目所在地的办事处或售后服务机构。货物到达目的后，再由专车专人把书送到项目单位的指定地点。

因此，不管采购方在国内偏远地区，还是交通不便的山区，我公司都能保证保质保量、准时无误的送到客户指定地点，绝不影响项目实施的总体进度。

我公司成功配送的案例遍布全国黑龙江、西藏、贵州、云南、广西、新疆等偏远地区，每次合作均得到了客户的充分肯定和一致好评。因为专业，所以优秀。因为用心，所以博得客户的肯定和信赖。

同时北京公司总部备有第二套运输预案，以防紧急情况实施。

三、配货率：我公司承诺供书订到率达到 100%。

四、配套数据

我公司承诺免费提供的新书征订书目数据和机读编目数据（数据要求参见《中国机读目录格式使用手册》、《CALIS 联机合作编目手册》），并且其数据须完全符合图书馆系统的格式及运行要求，提供的所有数据都能在需方系统无障碍使用。

我公司承诺数据覆盖率达到 100%、数据准确率达到 100%。

五、退（换书）流程

我公司承诺，一旦中标，对采购方已购进的图书及其它载体文献，无论何种原因提出退货，我方保证做到无任何附加条件退货。即不仅对残书、破损图书应可退可换，而且对我馆重订、错订的图书也可退可换。

如图书的印刷装订有问题，我方免费给予调换，并承担由此造成的经济损失。印刷装订有问题图书、破损图书、我方错发的图书、采购方操作失误造成的多订的图书以及我方重复发送的图书，无论加工与否，我方无条件在 2 日内退货。

我方对有印刷、装订等质量问题和多订、重订、错订的图书在 2 日内进行免费调换或退货。

图书质保期：我方承诺图书的质量保质期为十年。在质保期内图书因正常使用而出现质量问题（错订、破损、缺页、污损等非人为因素），我方对出现质量问题的图书实行“三包”（包退、包换、包赔），全部免费维修，并做到迅速、及时。对因质量问题需要包退、包换、包赔的图书，我方无条件在 2 日内进行处理，直到客户满意，并从问题图书解决后重新计算保质期。

六、售后服务人员安排及时间

1. 公司总部设有售后服务中心：全天 24 小时有接线人员负责接听客户电话。售后服务热线 400-006-2858，按照公司制定《售后服务规范条例》实施。

2、我公司每半月对客户进行回访一次，发现问题在 10 分钟内响应，12 小时之内到达，24 小时之内快速圆满解决。

3、售后服务人员一览表

项目联系人、职务	王大丽、售后服务部经理
统一服务热线	400-006-2858
其他	售后服务人员：王金红、李海军、孔凌、岑瑞敏、孙吉钟、邹飞、费腾富、毕语梦

4.3.2 项目组织和管理

建立总负责人下的小组负责制，明确任务，强化责任。

13.4.1、项目总负责人：赵海波（总经理）

13.4.2、采购部 8 人：负责人：刘云鹏（采购部经理）

13.4.3、仓储部 12 人：负责人：李俊峰（仓储部经理）

13.4.4、物流配送部 4 人：负责人：郑永利（物流部经理）

13.4.5、售后服务部 6 人：负责人：王大丽（售后服务经理）

项目实施人员一览表

姓名	职务	专业技术资格	证书编号	参加本单位 工作时间
赵海波	总经理	图书发行员	1617000000303337	10 年
韩春霞	财务部经理	图书发行员	1569003001400128	8 年
韩跃飞	客服部经理	图书发行员	1569003001200216	6 年
刘云鹏	采购部经理	图书发行员	1569003004400207	5 年
寇创朝	项目经理	图书发行员	1396003001300153	5 年
王大丽	售后服务部经理	图书编目员	国图 20161021089 号	6 年
郑永利	物流配送部经理	/	/	4 年
李俊峰	仓储部经理	/	/	4 年

项目实施的流程及各组的工作具体要求

1、项目总负责人：赵海波

任务：负责本项目整个工作的组织实施时间：整个项目实施时间

具体要求：负责制定本项目整个工作计划实施方案及售后服务

2、采购部项目负责人：刘云鹏

任务：采购本项目所需的全部图书

要求：采购部根据采购人确定的图书目录组织货源，库存不足的图书及时向采购人汇报，寻求其他解决方案。合同签订后采编部开始准备供货。

3、物流部负责人：郑永利

任务：负责把图书送达采购人指定地点。

要求：物流部凭送货清单到仓库提货，分拣部把货物拉到发货区分类清楚。装车完毕后，根据客户要求打印相应的送货清单。送货过程中，我公司与采购人随时电话沟通，直至把图书送到指定地点，并由我公司负责人员现场接货。卸货完毕后，送到图书馆指定地点。

4、技术部负责人：樊秀雨

任务：提供图书编目加工技术支持（加工包括：免费贴条形码、书标、盖馆藏章、上架排架等加工服务）。在图书到馆后技术部负责人带领派遣 10 个以上沟通能力强、服务态度好、技术过硬、解决问题能力强的专业编目人员进行图书分类上架排架等工作，保证保质按期完成图书加工服务。

项目的组织管理

我公司根据项目需要组织公司各个部门精兵强将加班加点进行各项工作，并制定了相关保障制度（如：采购制度、财务制度、客服制度、安全制度、仓储管理制度、售后服务制度等管理制度），保障项目能够顺利实施。

我公司把项目实施过程中存在的风险都考虑在前，做出防范措施，保证整个项目能顺利的实行。

4.3.3 质量、进度、安全相关保障措施

致：许昌市图书馆

我公司仔细研究了“项目名称：2018 年智慧阅读空间第二批图书采、项目编号：ZFCG-G2018217-1 号”

的招标文件后，针对本项目作出如下承诺：

我公司承诺将根据采购单位的要求，按质按量地完成出版物配备工作；保证图书产品的纸张、排版、印刷等符合国际、国家及行业相关标准；保证全部为正版，保证无盗版、无盗印图书，保证所供应出版物的质量，包括出版物装帧质量、印刷质量和制作质量；保证所供应出版物的内容、版本及进货来源合法，对所供应出版物的版本、知识产权、进货来源负相应的法律责任。

我公司承诺所供应的图书质量达到合格级以上，符合中华人民共和国出版行业标准

《印刷产品质量评价和分等导则》（CY/T 2-1999）的规定。不出现脱页、漏页、破损、盗版、缩版书等有质量问题的图书，否则采购方可以全部退货，我公司并赔偿由此对采

购人造成的一切损失。若出现盗版书或发生版权纠纷，其一切后果均由我公司负责，与采购人无关，我公司承担所有法律及赔偿责任。

一、图书内容要求：

1、适合思想品德教育特点，增强爱国情感，弘扬和培育以爱国主义为核心的伟大民族精神；

2、突出中华民族优良传统教育和中国革命传统教育，引导读者认识中华民族的历史和传统；

3、注重读者法制教育、安全教育；关爱读者身心健康发展，帮助读者正确面对压力、应对危险和自身成长的烦恼；

4、注重知识性、娱乐性、趣味性、教育性相统一，让读者在阅读中增长知识、开阔视野；

5、提倡科学，倡导新知，寓教于乐；

6、注重原创、经典与新作；

7、杜绝含有反动、黄色及其他违反国家法律和政策内容的图书出现；所有图书均无政治性、科学性错误出现；

8、针对各年龄段读者年龄特点，各学段图书要分别适合读者的阅读习惯和特点。二、图书质量要求

1、我公司承诺所供的出版物全部是经国家批准的正规出版机构出版或再版的正规出版物，是全新、未使用过的合格正价正版图书，不提供非法出版物、盗版书或其他质量低劣的书籍。保证是健康有益的出版物，杜绝色情、淫秽书刊等非法内容。

2、我公司承诺所供的图书全部都符合国家教育部有关规定，具有较强的思想性、知识性、启迪性、趣味性、可读性的内容健康向上的图书；

3、我公司承诺提供的图书符合中华人民共和国 GB9851 图书质量验收标准和 GYZ-91 印刷行业标准，图书开本及幅面尺寸符合 GBT788-87 标准。

4、我公司承诺若出现有盗版或其它类型非法出版物，一经查实，采购人有权拒付款项，并终止合同，我公司承担所有经济损失和法律责任。

5、我公司承诺保障买方使用其出版物时，不受第三方关于侵犯版权、工艺、方案、技术资料、软件、商标、专利、外协产品等一切方面的指控。任何第三方如果提出侵权指控，我公司承担由此产生的一切索赔和责任。

6、我公司承诺对出现印刷错误、装订错误、残缺、污损、品种不适等问题，10 分钟内予以响应，无条件 2 个工作日退换。对造成的损失买方保留索赔的权利。

三、印刷质量要求

（1）封面印刷：套印准确，字、图、点、线印迹清楚，不花，不毛，不模糊，墨色均匀，无回胶印，背面不脏。

（2）插图印刷：

A、插印准确，层次分明，轮廓实。电分制版无浮雕印。

B、网点清晰饱满，小点不秃，大点光洁不糊，质感好。

C、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。

（3）正文印刷：

A、压力：压力适度，全书前后轻重一致。

B、墨色：全书前后墨色一致，浓淡适度。

C、套印：版面端正，正反套印准确。

D、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。

E、其它：书目无脏污、破损、无钉花、野墨。

（4）装订：

A、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。

B、书背平整，无空背、起泡、明显皱纹，书脊字居中，封面齐色，边框要色页。

C、全书页码折正，书面平服，无皱纹（八字折等）。

D、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。

(5) 图书纸张克度要求不低于 55 克;

(6) 图书网点清晰, 角度准确, 不出重影, 差错率低于 3/10000, 其它参数达到国家标准, 绝无盗版及色情、淫秽、反动内容。

四、质保期: 十年(验收合格后算起)。

我公司承诺图书的质量保质期为十年。在质保期内提供免费上门服务。在质量保证期内, 凡图书因正常使用而出现的质量问题, 我公司及时对问题图书予以维护或更换, 并从质量问题解决后重新计算质保期。质保期内若图书本身出现质量问题, 无论图书是否加工(如: 盖馆藏章、粘贴书标等)我公司都及时无条件更换。我公司若不能及时提供必要的服务或未能按响应时间进行维护与更换, 将视为我公司违约。我公司所供图书若出现污损, 图文不清, 缺页, 倒页, 缺附件等质量问题, 无论加工(盖馆藏章等)与否, 时间长短, 我公司都负责2日内负责调换到位, 由此造成的损失及费用全部由我公司承担。

五、售后响应时间

提供每周 7*24h 技术响应服务: 若产品出现质量问题, 我公司承诺在 10 分钟内予以响应, 2 日内退换到位, 对于无法远程解决的问题保证 12 小时内赶到项目现场, 24 小时内修复或提供替代品, 以保证正常运行。

六、配送进度流程控制

我公司所有车辆均装有全球卫星定位系统 GPS, 随时监控运送车辆的行进速度、沿途路况、天气变化, 掌控调节到达目的地的时间控制。

我公司为本次项目中所有图书全程投保人寿财产保险。保险公司如出现审批程序繁冗不能及时理赔, 我公司另外安排专项资金确保本项目顺利完成。

发达的运输能力和完备的运输工具。

我公司物流储运部配备厢式货车 12 辆, 其中大中小型货车各 3 辆, 电动叉车 6 辆, 其中大型厢式货车 22 米, 一次承载 30 吨, 一次运送标准铁路包图书 1500 包到达图书馆。除此之外, 我公司物流部还和全国十几家物流公司建立了长期的战略合作关系, 我公司根据采购方货物的多少、时间的急缓等安排最科学合理的运送方案。

我公司承诺“专货、专人、专车”的三专配送原则。

专货: 采购方产品不与其他货物混装, 坚决抵制配货车、捎货车、拼缝车。

专车: 采购方产品由物流部装车, 专车送达, 中途不停车, 点对点服务, 提

高了运送时间，避免了二次装卸和野蛮装卸对书的损害。

专人：采购方产品从装车起由我公司派专人跟随始终，及时处理和向客户汇报运输途中可能遇到的问题。

项目的组织管理、相关保障措施及风险控制

我公司根据项目需要组织公司各个部门精兵强将加班加点进行各项工作，并制定了相关保障制度（如：采购制度、财务制度、客服制度、安全制度、仓储管理制度、售后服务制度等管理制度），保障项目能够顺利实施。

我公司把项目实施过程中存在的风险都考虑在前，做出防范措施，保证整个项目能顺利的实行。