**五、技术方案**

**1、质量保证承诺**

**一、图书质量及来源说明：**本公司保证自开业以来，从未有涉嫌经营违规图书和因图书质量引起纠纷的行为和记录。同时，本公司保证所供图书均为国家正式出版物。所供图书均有合法来源和出版社经销手续或供货清单，保证没有版权、著作权等问题。全部都是符合国家行业标准的正规出版社出版的正版图书，质量完全符合《图书质量管理规定》（新闻出版总署令第26号）的要求,我公司对送交到采购方的图书保证无任何质量问题，供货清单每页加盖公司公章，若验收时发现有污染、图文不清、缺页、倒装、缺附件等不合格的图书，以及与订单不符的图书，采购方可一律予以退货，我公司不以任何理由推诿拒绝，由此造成的损失及费用全部由我公司承担。我公司保证所有送交到采购方的图书为从未使用过的纸质新书，纸张、封面、印刷、插图、装订及版权页的要求均按国家有关规定执行，保证无任何质量问题。采购方若发现我公司提供盗版图书，除按图书定价的10倍给予采购单位经济补偿外，采购单位有权立即终止供货合同，并保留追究我公司责任的权利。

二、**图书印刷质量:**执行《中华人民共和国产品质量法》及《关于印发＜图书质量管理规定＞（试行）的通知（新出图[1992]1266号文件）》中的规定。印刷技术术语依据GB9851标准，书刊印刷质量评价和分级方法依据CY2－91标准，图书开本及幅面尺寸符合GB788－87标准。

1）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。

2）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 , 色彩鲜有光泽 , 肤色正 , 接版准确 , 色调深浅一致。

3）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；⑤其它：书面无脏污、破损，无钉花、野墨；

4）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，边框要色正 .( 八字折等 ) ；③全书页码折正，书面平服，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。⑤其它：书页整洁，无赃污、破页、野胶。

**三、图书质量技术规范：**为建立健全图书的质量管理制度，使图书馆选书工作更好地为读者服务，努力实现图书从扩大规模数量为主向提高质量效益为主的转变，本公司特制定以下措施：

1）图书信息不齐全的不得入库。

2）有质量投诉的图书坚决退货，以后不得再次进货。

1）在思想、文化、科学、艺术等方面，没有价值，有问题，违反国家有关政策禁止出版的图书不得进货。

3）图书编校的质量差错率超过1/10000的图书不得进货。

4）封面（包括封一、封二、封三、封底、勒口、扩封、封套、书脊）、扉页、插图等，不能反映图书的内容，或格调不健康，或全书版式设不统一，字体、字号使用混乱的图书不得进货。

5）图书印刷装订的质量有严重缺陷，达不到合格标准的图书不得进货。

6）对于年进货图书品种 5%以上的图书质量不合格的进货人员，公司将视情节轻重，给予通报批评或处罚。处罚包括：警告、罚款、离职等。

7）经检查为质量不合格的图书，退货或就地销毁，杜绝在市场上销售。

**2、供货能力承诺**

**一、质保期期限：我公司免费质保期3年**。

**本项目总负责人及主要人员简介**：

姓名：杨继昌 电话：13581597739 职务：业务经理

**二、免费质保期内维修人员接到维修通知后到场时间：**

在质保期内发生质量问题，如装订错误、磨损、缺页、套书不齐等，我公司在接到通知后在2小时内由专业人员给予响应,12小时内抵达现场，保证在24小时日内解决问题，并无条件免费包退、包换、包补充完善,直到客户满意为止。

**三、图书退换服务承诺：**采购方在验收图书时，发现图书出现残损等问题，及时通知我公司，我公司对所订图书做如下办法处置：

**1、更换：我公司查验后，更换因品种不适、质量低劣、污损或残缺的图书，保证24小时内更换完毕，并由我公司承担所发生的全部费用。**

**2、退货处理：因无法更换的图书，经采购方确认后，向采购方图书馆出具书面退书单，由我公司承担退货发生的一切费用。**

**四、现采场所承诺：**我公司承诺组织采购方到省级以上批销中心现场采购地点或由招标人在指定省级以上批销中心样品陈列室现采。

**五、售后保证措施：**

（1）质量保证期：**无条件免费质保3年**，质保期自交货验收、全加工完成之日起或最终验收合格之日开始计算。在保证期内发生的质量问题，我方承诺负责包退、包换，对达不到技术要求者，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处置：

（A）更换：我方承担所发生的全部费用。

（B）退货处理：我方退还采购方支付的货物款，同时承担该项目的直接费用（运输、保险、货款利息）。

（2）质保范围：包括售后服务和伴随服务。如国家规定的三包货物，其维修、维护、备件、配件供应及其他伴随服务，同样享受3年的质保和三包服务待遇。

质保期满后，承诺仍然对供应图书无偿服务。

（3）异常情况处理速度：

（A）在图书到项目地点验收过程中，如发现错发、缺页、倒装、污损以及非采购人所购或重复订购的图书等情况，承诺无条件在24小时内调换结束；并承担退货、调换所发生的所有费用。

（B）如在使用过程中发生质量问题，我方接到使用方通告后在12小时内到达现场。具体为如遇使用单位有售后服务质量问题申报，我方承诺在2小时内响应，12小时内到达现场，在24小时内受理并完成采购方提出的各项售后服务要求。

**七、**交付使用标准：采购方要求的标准。

**八、**我公司已按要求提供经整合覆盖全面的采访书目及数据。

**九、**我公司有专门加工场、也可到采购方要求的指定场地加工，保证分类准确、加工规范，完全符合采购方要求。

**十、**我公司承诺按要求提供加工材料、每包图书单独附清单、按时送货，提供所供图书上架服务。

**十一、我公司提供一站式服务**：图书的选择、送货、加工、收退、结算等所有服务均有专人负责。本项目由 杨继昌 经理全权负责。

**3、图书加工承诺**

**一、加工承诺**

我公司有自己专门的加工场所，也可以按照采购方要求到采购单位指定的地点进行图书加工。数据编目人员持有编目证书，保证做到分类准确，加工规范，完全符合采购方要求。我公司承诺完全按照采购方的要求进行，保证不私自降低标准和要求。加工人员保证是从事过图书加工工作的熟练工。采购方一旦发现我公司的图书加工人员是没有加工经验的人员，采购方有权终止合同，由此给采购方造成的各项损失或增加的各项费用均由我公司承担。我公司完全按照采购方的加工标准加工图书，具体如下：

1、图书编目数据的著录以《中国文献编目规则》、《中国机读目录格式》为依据，分类以《中国图书馆分类法》（第五版）为依据；

2、必须著录内容：ISBN号、单价、题名、著者、出版社、出版日期、页数、图书大小、主题词、分类号、种次号、登录号、册数；

3、选择著录（如有必须著录）内容：整套价格、外文原书名（原书名为英文书名时著录，其他语种不著录）、副题名、译者、卷册号、丛书题名、丛书作者、丛书卷册号、内容附注、发行附注、版本附注；

4、数据能与采购方使用的金盘系统兼容。

**二、图书加工标准**

1、加工程序：到馆拆包、验收、核对及校验编目数据、粘贴条形码、打印财产号、加装磁条、条形码、粘贴书标和书标加贴胶带、粘贴活动封皮、加盖馆藏印章、核对入库清单、入库；

2、加工材料：磁条长不小于12公分、双面粘胶、钴基永磁；印章使用光敏印章油；不干胶条形码、书标；

3、加工标准

（1）粘贴条形码 2个。一个贴于书名页距下方三分之一处，另一个张贴于书末页距下方三分之一处；

（2）打财产流水号2个：每本书打同号 2 次。一次打于书名页，书名页打号位于书名下方；二次打于目录页右上方。每本书财产流水号与本书条码号后6位完全一致；

（3）加装磁条。400页以内加装1根，加装位置在100页内或后100页内；400页以上加装两根加装位置在前100页内一根和后100页内一根。磁条应加装在贴近图书装订缝隐蔽处，不外露突出且不易被发现；

（4）贴书标2个。一个贴在距书脊底部3cm处 (分类号第一个大写字母要紧挨书脊，不得贴在书后面)；另一个贴在书名页的左上方。书脊书标应覆膜。书标大小、颜色及样式保证符合采购方图书馆的要求；

（5）应严格按照图书馆提供的条码起止分区打印条码，条码连续，不中断。遇到退回图书导致条码间隔，保证尽快同号补齐，否则采购方有权暂停我公司图书报帐。条形码、书标保证加贴透明胶带。胶带宽于条形码或书标且长出1公分以上，保证完全覆盖；

（6）加盖馆藏章3个，一枚盖于书名页中间的位置、二枚盖于书内101页居中有字处、三枚盖于书内最后一页居中有字处；

（7）如为活动封皮，则用双面胶带或其他方式粘贴，使其不致脱落；

（8）打印书标前保证经采购方图书馆审校数据(主要审核二排号)，否则若造成数据、书标错误，后果由我公司承担。明显分类错误者，由我公司到图书馆各藏书点现场改正，并修改数据；

（9）馆藏章样式及条码格式和分区，保证完全按照图书馆要求制作加工。加工耗材的规格与质量按招标方要求由我公司解决，凡不符合图书馆加工要求的图书一律做退书处理；

（10）图书如附有光盘或磁带或地图等附件。图书书名页需加盖附件章，附件章注明该书附件类型和附件财产号，并在光盘或磁带上粘贴附件条形码一个。编目时需做307字段，说明本种书附件财产起止号。随书光盘配透明塑料光盘盒，并按采购方要求对随书光盘进行编目，加工成采购方要求的镜像文件，上传至指定服务器中；

（11）我公司保证到馆加工人员在合同期内相对固定；加工人员熟悉图书馆分类编目细则；到馆录入数据人员持有国家发放的编目证书，并经图书馆采编部考核，合格者作为图书数据录入人员，否则图书馆有权拒绝本批次图书的验收。

（12）按索书号顺序将本批次加工好的图书准确上架。