

- 827D6F46
- (3) 快递单打印；
 - (4) 对教材进行分类整理摆放；
 - (5) 将工作人员按小组分工（每小组4-5人，分别为拆包配货人员、教材品种及数量检验入袋人员、包装封口加固人员、包装核验及分类摆放人员）；
 - (6) 包装及核验：拆包配货、教材检验入袋、包装袋封口加固、核验已完成的包装是否合格、将包装合格的教材分类摆放；
 - (7) 待所有教材包装完毕、分类摆放整齐后，由专人负责粘贴快递单；
 - (8) 快递人员扫描快递单装车发货；
 - (9) 整理已发货快递单，核对已发货快递单与电子版数据，追踪快递信息；
 - (10) 对发出的每一份教材落实学生接收情况，处理售后问题，直到教材全部签收且验货合格。

每个环节紧紧相扣，杜绝失误出现，保证教材按时到达学生（教师）手中。

6.2.5 售后服务

【1】售后服务的内容

1. 订单及时整理上报

我公司采购人员自接到贵校批量订单之日起，严格按照订单要求进行采购，当天整理当天上报，当天联系出版社发货。

2. 教材订单信息及及时回告的服务方案及承诺

(1) 专人负责校方教材采购项目，接校方订单后及时整理核对上报，接订单后 2 个工作日回告征订信息。对于采购数量较大的、非常关键的教材会在 1—3 小时内甚至更短的时间回告贵校教材负责人，并主动告知出版社的教材库存情况及我公司最快供书时间。如有些教材更换版本、出版社无货或出版时间有问题等，我公司承诺在接到订单后 1 日之内通知采购人。同时我公司承诺提供该出版社联系电话以备校方核实。

(2) 追加教材无论数量、品种多少，在接到征订单后，我公司采购人员会第一时间反馈到出版社，并保证在 1 小时内回告贵校教材负责人，3 个工作日内供书。追加教材的优惠率与中标价一致，费用由我公司承担。

3. 订单及时跟踪，对到货慢的应急处理

(1) 从订单报订之日起，采购人员会认真落实教材从出版社的发出时间、物流单号、物流公司及到我公司需要的时间，动态跟踪到教材运转的每个环节。实时更新订单状态（如下单、备货中、已发货、运输中、部分到货、完成/逾期），并整理成电子版，每天下午 16:30 左右会以电子邮件方式回告采购方订单的执行情况和教材的到货情况，便于贵校教材负责人清楚了解教材订单的到货信息。

(2) 对于到货比较慢的教材，采购人员会协商出版社走铁路快

件，或航空快件（顺丰快递），以保证教材能及时到货；对于本省出版社教材，必要时我公司将派专人专车到出版社仓库提货，确保教材5个工作日内到达我公司仓库。其间产生的超额物流费由我公司承担。

4. 核对教材质量、信息，做到与订单 100%相符

(1) 核对教材质量、信息，做到与订单 100%相符。

(2) 所订购的教材通过物流、快递送至我公司仓库后，仓库工作人员做好教材接收、核对及整理的工作，确保所到教材与采购方订单完全一致（同时保留收货清单及物流票据，以备采购方查验），有专人进行质量高比例抽查、专人输入系统挂单。

5. 教材的分类包装

(1) 我公司保证所供教材根据贵校要求分类打包（送货时提交所送书目的纸质清单一式三份和 EXCEL 电子清单一份，内容包括教材书名、主编、定价、出版社、数量等），并保证品类、数量无误。对于带有光盘的教材用纸箱包装以避免光盘破损，不打大包，每包重量严格控制在 15kg 以内；不打拼包，对于包装后余下的少量教材采用单独包装的方式。保证每包教材外包装上均注明所包教材名称及所属专业、年级、品种和数量，以便学校查验教材质量和清点数量。

(2) 所供教材包装，采取内用油印纸，外用专业隔水牛皮纸，完全符合防湿、防潮、防雨、防雪、防腐及防破损等要求的标准，保证不会发生纸张潮湿等现象。

(3) 打包时采用全新的完整防雨、防潮牛皮纸打包，聚丙烯打

包带固定，根据天气和距离原因或采用双层牛皮纸打包，完全适用于远距离运输，并在外包装上用醒目字体注明“防水、防火，装卸小心”。在送货过程中全程由我公司人员跟随，确保教材在运输、装卸过程中轻拿轻放，杜绝包装出现破损的现象，由于包装不善所引起的货物损坏和损失等一切风险均由我公司承担。

(4) 仓储人员将核对、包装后的教材分类摆放至我公司仓库内指定教材储存区，做好教材的安全储存及送货前的一切准备。

6. 免费配送

(1) 我公司教材配送负责人在贵校要求的送货时间节点内，提前 3 个工作日联系贵校教材负责人，沟通送货细节，确定合适的配送时间、交货地点，提前报备车辆、人员，安排现场需要的工具，在发运手续办理后 1 小时内，电话通知贵校，以便做好接货准备，做到尽可能少占用贵校老师的工作时间，在最短时间内高质高效完成教材配送、接收工作。

(2) 送货前，根据学校提供的教材订单，在库房将教材按院系、专业、年级、班级、种类配好，每批书装车前，打印出库明细表，由库管员和配送人员审核、签字，保证配送货物准确无误，做好充分的装车准备工作。

(3) 核对出库清单：配送人员在教材出库前会再次核对教材订单与出库清单，确保到达贵校的教材与贵校征订教材准确无误。我公司会根据核对好的教材数量按照院系、专业、年级、班级、种类整齐

的摆放在运送的货车上，保证仓库无遗留。

(4) 教材装车完毕后，同时备好现场需要的工具：小推车，过门板，托盘，大型防水防潮塑料布等。

(5) 按贵校指定的配送时间配送教材，配送负责人员提前一小时到达贵校指定地点，保证教材准时送至学校指定地点。

(6) 清点入库、摆放到位：无论购书量多少，我公司承诺免费送书上门，免费搬运入库、拆包清点、分类上架。按照老生、新生不同的发放时间，将教材按院系、专业、年级、班级、种类安全的放置在不同区域，确保发放时不出差错。

(7) 搬运教材轻拿轻放，避免人为暴力因素损坏教材，给贵校用书带来不必要的麻烦。对发现的污损、破损、缺页、重页、旧版等情况，我公司无条件免费调换，其间发生的任何费用由我公司承担。

(8) 充分做好教材发放前的一切准备：根据制作好的发放清单，提前把每个班级需要的教材，按品种、数量进行分类整理，并贴上标签，内容包括：领取年级、专业、班级、数量等信息。

7. 免费发放教材

(1) 在教材发放前 1 周委派 2 名驻校人员，根据贵校要求格式制作发书单（包含：当批教材书名、书号、出版社、数量、单价、总额、负责人签名、联系方式等），制作完毕将电子版发给贵校各学院联系人进行核对，无误后打印一式三联清单，以班级为单位统一领取教材（作为核对数量、核算教材费用的主要依据）。

(2) 在教材集中发放期间将派出 12 名专业人员，依据贵校确认无误的发书清单，严格按院系安排的时间，分时段，按年级、专业、班级、种类发放教材，保证按贵校要求，按时按质按量准确无误将教材发放到学生（教师）手中。

(3) 按照学院教材发放次序，由学生班级（派代表）根据贵校规定时间提前到教材发放地点排队，根据我公司现场工作人员安排分班级、分批次，有序领取教材。

(4) 发放教材时，每个班级只需要领书负责人带领 3-5 名同学进场，其余同学在领取区域外等候接书，防止人员聚集导致场面混乱的情况。

(5) 各班级负责人领取教材时，双方仔细清点教材册数、品种、书名、出版社、定价，并检查有无质量问题，每种书清点无误后，由负责人在书单上签字确认，注明是否已领齐，数量、品种是否正确，并留联系方式，以保证准确无误。书单一式三联，我公司、领书负责人（学生）、教材科各持一联。

(6) 我公司现场发放人员将学生签字的领书单，按专业、班级人数汇总，统计教材数量，查看有没有学生领错教材版本、有没有少领书的学生、有没有书价计算上误差等，发现问题，及时解决，保证发书正确率到达 100%。在领书单没有差错的情况下，我公司将发放人数、发放教材数量汇总连同学生签字的领书单交由贵校教材负责人签字确认。

(7) 待所有学生已经领到教材后，由我公司工作人员将剩余教

材按书名、出版社、品种、专业等信息分别包装，摆放整齐并及时清除剩余包装纸、纸屑、等垃圾，保持发书场地的干净、整洁。

(8) 结合贵校教材管理人员的意见，将剩余教材暂存学校教材库或退回我公司仓库。退回仓库的教材，我公司不会立即退回出版社，以备学生转专业、调换教材使用。

8. 确保校方零库存

(1) 凡我公司为贵校提供的教材，我公司承诺满足一切退货要求，退货所产生的一切费用由我公司承担，保证校方“零库存”。

(2) 因招生计划调整及学生报到率和转专业等因素，致使订购的教材发生多余的，我公司承诺无条件负责当年订购多余教材的退货，确保采购方零库存。所送教材中有污损、破损、缺页、重页、旧版等质量问题的教材我公司负责免费调换。退（换）货所发生的费用由我公司承担。

(3) 我公司承诺在规定时间内将所订教材送到校方指定地点发放（含运输装卸费、上架、归整、清点、分拣），待教材发放完毕后，我公司接受校方对剩余教材的退书处理。

(4) 对于贵校退订的以及教材发放结束后剩余的所有教材，我公司会派专人进行整理，为教材清退做好充分的前期准备工作。

(5) 在接到贵校教材负责人退货通知后，2 小时内专人专车到贵校接收清退的教材，保证积极配合贵校教材管理人员清点数量、登记退货详细信息等，待双方把数量清点完毕后，由教材负责人和我公

司经手人签字,然后由我公司人员将需要退货的教材打包、清理卫生,最后将教材退回公司仓库。保证贵校教材“零库存”,其间所产生的一切费用由我公司承担。

【2】服务形式、含免费服务时间（24 小时在线客服）

（1）电话支持：提供 24 小时技术支持和服务，服务电话 13140121022。

（2）网络支持：提供 24 小时网上在线服务，邮箱 henanhaoquan@163.com。

（3）现场支持：在接到贵校服务通知后，服务人员保证立即响应，能自行解决的问题立即答复解决方案；不能解决的问题立即向公司反应，在 3 小时内到达现场并解决问题或提出贵校能够接受的解决方案。

（4）定期拜访维护支持：针对本项目，我公司将建立主动跟踪，定期拜访维护制度。公司在项目执行期间，委派具备多年教材供应经验的工作人员长期驻校（晁行，联系方式：13140121022）。及时进行信息沟通，全程协助贵校做好该项目的服务工作，包括但不限于：教材信息统计整理，教材到书率、到货速度，教材入库摆放上架，教材追加、补订及执行过程中的疑惑解答等问题。配合贵校做好教材入库、发放、清点、维护、追补、退换、清退、结算及售后等一系列工作，为贵校提供最优质、最及时、最全面的服务，其间产生的一切费用由我公司承担。

【3】无条件退换货服务

1. 退货服务

（1）无条件退书。凡是采购人在我公司所采购的教材，我公司满足采购人的一切退货要求。我公司承诺所供教材出现开胶、缺页、倒装、污损等质量问题，无条件在 3 个工作日内退书或调换。

（2）我公司承诺严格按照校方所需教材的品种、数量提供教材，绝不自行搭配和追加，绝不以任何理由推托，包括单本征订的教材，一旦影响教学，我公司承担相应的责任。若与订购品种及数量不符，我公司承诺无条件退回。

（3）如果贵校出现专业调整、课程调剂、学生转专业等无论什么情况需要退货教材，我公司都保证无条件接收。在接到贵校教材负责人退回通知时，我公司立即委派专人专车到贵校指定区域接收退货的教材，核准退货数量，由教材负责人和我公司经手人签字后，由我公司人员送回仓库。

2. 换货服务

（1）因学生换专业导致调换教材：因院系调整、学生转专业等因素需要更换教材的，我公司承诺接更换教材通知后当天将更换的教材免费发放至学生手中。对于贵校前期报订的所有品种，我公司都会按照订单数量从出版社多采购 5%，完全满足学生因换专业而导致的

调货。

(2) 因质量问题调换教材：我公司保证所有售出的教材凡使用期间教材出现任何质量问题我公司都包退、包换新版。若在收货时如发现缺页、倒装、破损等情况，我公司负责无条件退换，更换时间为 3 个工作日，其间发生的任何费用有我公司承担。

(3) 我公司承诺公共课教材全校统一版本，如出现版本不同，由我公司无偿（免费）进行调换，一切费用由我公司承担。

(4) 其他原因调换教材：我公司承诺无条件接受校方的任何调货需求，接校方更换要求后，立即响应，当天报订出版社，三天内免费将教材送至学生手中，每天回告教材到货情况。对于学校急需调货的教材，我公司承诺不惜成本，采用一切可行的方式进行采购，通过快递、航空、铁路运输等方式订购教材，紧急的情况下我公司将安排专人专车到出版社提货，保证三天内安排专人送达贵校，其间产生的一切费用由我公司承担。

【4】免费质保服务

对本公司提供的所有教材及服务，在质保期内，如出现任何质量问题，我公司保证无条件免费更换或退货。对于质保期的其他售后问题，我公司也将及时、无偿的解决。解决问题时间为：在接到贵校服务通知后，我公司驻校人员保证立即响应，能自行解决的问题立即答复解决方案；不能解决的问题立即向公司反应，并在 3 小时内到达现场并解决问题或提出贵校能够接受的解决方案。

【5】服务响应时间及解决问题所采取的措施

序号	内容	响应时间	解决问题时间及措施	负责人
1	教材出现开胶、缺页、倒装、污损	发现问题第一时间响应	我公司在当天将此类教材予以免费退换。	晁行 项目执行人 131401210 22
2	对学校委托采购的教材因不再出版或其他原因无法订购	当日回告	我公司在 1 日内将此类教材信息以书面形式回告。	琚亚芬 155152197 12
3	校方因招生计划变更、教学计划调整及学籍变动等原因造成的教材补订、增订、退订情况而出现的追订教材，教材退货等情况。	立即响应	我公司在 1 小时内对校方追补教材的信息回告校方，保证追补教材 3 日内到货，价格和成交价优惠率一致。我公司在无条件的接收因招生计划调整而造成的教材退货，在教材供应完毕后，结合贵校的需求，及时完成多余教材的退货工	琚亚芬 155152197 12

			作。其间发生的一切费用由我公司承担。	
4	教材配送、摆放上架、验收合格一概事宜	立即响应	我公司在教材配送过程中派送货专员积极和校方沟通，确定送货时间，送至校方指定地点，并严格按照校方要求摆放，由校方完成验收后方可离去。	晁行 项目执行人 131401210 22
5	教材发放期间实际数量与订单不符的情况	立即响应	我公司在教材发放期间有专人负责清点对数，杜绝教材大批量与清单不符，如遇到少量数量不符，由我公司全部承担相关费用。	晁行 项目执行人 131401210 22
6	教材供应过程中出现短缺、多发、错发等差错的情况	立即响应	我公司承诺在整个教材供应活动中零差错率，如果环节出现差错我公司第一时间派专人专车负责处理，一切费用由我公司承担。	晁行 项目执行人 131401210 22
7	教材供应完成后实	立即响应	我公司承诺：在教材供	晁行

	现校方“零库存”	应	应完成后，与学校约定好退货时间，完成教材退货工作。实现校方教材“零库存”。	项目执行人 131401210 22
--	----------	---	---------------------------------------	--------------------------

【6】售后服务机构地址及投诉方式

对于本次采购项目的售后服务由河南濠全商贸有限公司提供。我公司自成立以来，专职服务于高校教材的供应及增值服务，与省内数十家高校建立了长期的合作关系！精心致力于提高高校教材供应的服务水平，赢得了同行业及合作伙伴的一致好评！所以我公司相信完全有能力，有信心做好贵校教材的一切售后服务及其他的增值服务！

服务机构地址：郑州市中原区汝河路和李江沟路东南角 1 号楼和昌澜景公寓 1 单元 8 层 804 室

投诉方式：针对各项售后服务若有不满意之处，请及时拨打我公司总经理电话，保证一小时内解决问题并达到贵校满意。

投诉人及电话：黄利娜 17329315836

6.3 保证教材 100%正版

(1) 我公司保证所供教材全部是国家新闻出版部门认定的正规出版社公开发行的全新正版教材，绝不提供盗版、缺页、污损、印刷