

政府采购合同

合同编号：

项目名称：北京电影学院图书馆2025年中文纸质图书采购项目

甲 方：北京电影学院

乙 方：湖北三新文化传媒有限公司

签署日期：2025 年 7 月 17 日

合同书

北京电影学院 (甲方) 北京电影学院图书馆 2025 年中文纸质图书采购项目 (项目名称) 中所需 中文纸质图书 2 (货物名称) 经 中科信佳(北京)项目管理有限公司 (采购代理机构) 以 11000025210200135327-XM001 号采购文件在国内公开招标。经评标委员会评定并经采购人确认 湖北三新文化传媒有限公司 (乙方) 为中标人。甲、乙双方同意按照下面的条款和条件, 签署本合同。

一、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分, 应该认为是一个整体, 彼此相互解释, 相互补充。为便于解释, 组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下:

- (一) 本合同书
- (二) 中标通知书
- (三) 合同补充协议
- (四) 投标文件(含澄清文件)
- (五) 采购文件(含采购文件补充通知)

二、货物和数量

本合同采购标的: 中文纸质图书 2

数 量: 以实际采购并办理固定资产入账金额和数量为准

三、合同总价

本合同总价为 不超过 22 万元人民币。

分项价格: 本合同下图书中标折扣率为 73%

四、付款方式

本合同的付款方式为: 详见合同特殊条款

五、本合同货物的交货时间及交货地点

交货时间: 自合同签订之日起之2025年12月31日

交货地点：甲方指定地点

六、合同的生效

本合同经双方法定代表人或其授权代表签署、加盖单位公章并由乙方递交履约保证金后生效。

甲方：北京电影学院

乙方：湖北三新文化传媒有限公司

名称：(印章)

名称：(印章)

2025 年 7 月 17 日

2025 年 7 月 17 日

法定代表人或其授权代表(签字)：

法定代表人或其授权代表(签字)：华勇

地址：北京市海淀区西土城4号

地址：湖北省武汉市东湖新技术开发区金培

路2号

邮政编码：100088

邮政编码：430206

电话：010-82283300

电话：027-51850905

开户银行：中国工商银行北太平庄支行 开户银行：中国银行股份有限公司武汉地大

支行

账号：0200010009014480041

账号：574287155633

开户行号：104521003359

合同一般条款

一、定义

本合同中的下列术语应解释为：

（一）“合同”系指甲乙双方签署的、设立、变更、终止双方民事权利义务关系的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的其它文件。

（二）“合同价”系指根据合同约定，乙方在完全履行合同义务后甲方应付给乙方的价格。

（三）“货物”系指乙方根据合同约定须向甲方提供的一切设备、机械、仪表、备件，包括工具、手册等其它相关资料。

（四）“服务”系指根据合同约定乙方承担与供货有关的辅助服务，如运输、保险及安装、调试、提供技术援助、培训和其他类似的服务。

（五）“甲方”系指与中标人签署供货合同的单位（含最终用户）。

（六）“乙方”系指根据合同约定提供货物及相关服务的中标人。

（七）“现场”系指合同约定货物将要运至和安装的地点。

（八）“验收”系指合同双方依据强制性的国家技术质量规范和合同约定，确认合同项下的货物符合合同规定的活动。

二、技术规范

提交货物的技术规范应与招标文件规定的技术规范和技术规范附件（如果有的话）及其投标文件的技术规范偏差表（如果被甲方接受的话）相一致。若技术规范中无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

三、知识产权

乙方应保证甲方在使用该货物或其任何一部分时不受第三方提出的侵犯专利权、著作权、商标权和工业设计权等的起诉。如果任何第三方提出侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和经济赔偿。

四、包装要求

（一）除合同另有约定外，乙方提供的全部货物，均应采用本行业通用的方式进行包装，且该包装应符合国家有关包装的法律、法规的规定。包装应适应于远距离运输、防潮、防震、防锈和防粗暴装卸，确保货物安全无损，运抵现场。由于包装不善所引起的货物锈蚀、损坏和损失均由乙方承担。

（二）每件包装箱内应附一份详细装箱单和质量合格证。

五、装运标志

(一) 乙方应在每一包装箱的四侧用不褪色的油漆以醒目的中文字样做出下列标记:

收货人:

合同号:

装运标志:

收货人代号:

目的地:

货物名称、品目号和箱号:

毛重/净重:

尺寸(长×宽×高以厘米计): _____

(二) 如果货物单件重量在 2 吨或 2 吨以上, 乙方应在每件包装箱的两侧用中文和适当的运输标记, 标明“重心”和“吊装点”, 以便装卸和搬运。根据货物的特点和运输的不同要求, 乙方应在包装箱上清楚地标有“小心轻放”、“防潮”、“勿倒置”等字样和其他适当的标志。

六、交货方式

(一) 交货方式一般为下列其中一种, 具体在合同特殊条款中规定。

1. 现场交货: 乙方负责办理运输和保险, 将货物运抵现场。有关运输和保险的一切费用由乙方承担。所有货物运抵现场的日期为交货日期。

2. 工厂交货: 由乙方负责代办运输和保险事宜。运输费和保险费由甲方承担。运输部门出具收据的日期为交货日期。

3. 甲方自提货物: 由甲方在合同规定地点自行办理提货。提单日期为交货日期。

(二) 乙方应在合同规定的交货期_____天以前以电报或传真形式将合同号、货物名称、数量、包装箱件数、总毛重、总体积(立方米)和备妥交货日期通知甲方。同时乙方应用挂号信将详细交货清单一式 6 份包括合同号、货物名称、规格、数量、总毛重、总体积(立方米)、包装箱件数和每个包装箱的尺寸(长×宽×高)、货物总价和备妥待交日期以及对货物在运输和仓储的特殊要求和注意事项通知甲方。

(三) 在现场交货和工厂交货条件下, 乙方装运的货物不应超过合同规定的数量或重量。否则, 乙方应对超运部分引起的一切后果负责。

七、装运通知

(一) 在现场交货和工厂交货条件下的货物, 乙方通知甲方货物已备妥待运输后 24 小时之内, 应将合同号、货名、数量、毛重、总体积(立方米)、发票金额、运输工具名称及装运日期, 以电报或传真通知甲方。

(二) 如因乙方延误将上述内容用电报或传真通知甲方, 由此引起的一切后果损失应由乙方负责。

八、付款条件

付款条件见“合同特殊条款”。

九、技术资料

(一) 合同项下技术资料(除合同特殊条款规定外)将以下列方式交付:

合同生效后 7 天之内, 乙方应将每台设备和仪器的中文技术资料一套, 如目录索引、图纸、操作手册、使用指南、维修指南和 / 或服务手册和示意图寄给甲方。

(二) 另外一套完整的上述资料应包装好随同每批货物一起发运。

(三) 如果甲方确认乙方提供的技术资料不完整或在运输过程中丢失, 乙方将在收到甲方通知后 7 天内将这些资料免费寄给甲方。

十、质量保证

(一) 乙方须保证货物是全新、未使用过的, 并完全符合强制性的国家技术质量规范和合同规定的质量、规格、性能和技术规范等的要求。

(二) 乙方须保证所提供的货物经正确安装、正常运转和保养, 在其使用寿命期内须具有符合质量要求和产品说明书的性能。在货物质量保证期之内, 乙方须对由于设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何不足或故障负责。

(三) 根据甲方按检验标准自己检验结果或委托有资质的相关质检机构的检验结果, 发现货物的数量、质量、规格与合同不符; 或者在质量保证期内, 证实货物存在缺陷, 包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等, 甲方应尽快以书面形式通知乙方。乙方在收到通知后 3 天内应免费维修或更换有缺陷的货物或部件。

(四) 如果乙方在收到通知后 3 天内没有弥补缺陷, 甲方可采取必要的补救措施, 但由此引发的风险和费用将由乙方承担。

(五) 除“合同特殊条款”规定外, 合同项下货物的质量保证期为自货物通过最终验收起 12 个月。

十一、检验和验收

(一) 在交货前, 中标人应对货物的质量、规格、性能、数量和重量等进行详细而全面的检验, 并出具证明货物符合合同规定的文件。该文件将作为申请付款单据的一部分, 但有关质量、规格、性能、数量或重量的检验不应视为最终检验。

(二) 货物运抵现场后, 甲方应在 10 日内组织验收, 并制作验收备忘录, 签署验收意见。

(三) 甲方有在货物制造过程中派员监造的权利, 乙方有义务为甲方监造人员行使该权利提供方便。

(四) 制造厂对所供货物进行机械运转试验和性能试验时, 中标人必须提前通知甲方。

十二、索赔

(一) 如果货物的质量、规格、数量、重量等与合同不符, 或在第十条第(五)款规定的质量保证期内证实货物存有缺陷, 包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等, 甲方有权根据有资质的权威质检机构的检验结果向乙方提出索赔(但责任应由保险公司或运输部门承担的除外)。

(二) 在根据合同第十条和第十一条规定的检验期和质量保证期内, 如果乙方对甲方提出的索赔负有责任, 乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜:

1. 在法定的退货期内, 乙方应按合同规定将货款退还给甲方, 并承担由此发生的一切损失和费用, 包括利息、银行手续费、运费、保险费、检验费、仓储费、装卸费以及为保护退回货物所需的其它必要费用。如已超过退货期, 但乙方同意退货, 可比照上述办法办理, 或由双方协商处理。

2. 根据货物低劣程度、损坏程度以及甲方所遭受损失的数额, 经甲乙双方商定降低货物的价格, 或由有权的部门评估, 以降低后的价格或评估价格为准。

3. 用符合规格、质量和性能要求的新零件、部件或货物来更换有缺陷的部分或/和修补缺陷部分, 乙方应承担一切费用和 risk 并负担甲方所发生的一切直接费用。同时, 乙方应按合同第十条规定, 相应延长修补或更换件的质量保证期。

(三) 如果在甲方发出索赔通知后 天内, 乙方未作答复, 上述索赔应视为已被乙方接受。如乙方未能在甲方提出索赔通知后 天内或甲方同意的更长时间内, 按照本合同第十二条第(二)款规定的任何一种方法解决索赔事宜, 甲方将从合同款或从乙方开具的履约保证金保函中扣回索赔金额。如果这些金额不足以补偿索赔金额, 甲方有权向乙方提出不足部分的补偿。

十三、延迟交货

(一) 乙方应按照“货物需求一览表及技术规格”中甲方规定的时间表交货和提供服务。

(二) 如果乙方无正当理由延迟交货, 甲方有权提出违约损失赔偿或解除合同。

(三) 在履行合同过程中, 如果乙方遇到不能按时交货和提供服务的情况, 应及时以书面形式将不能按时交货的理由、预期延误时间通知甲方。甲方收到乙方通知后, 认为其理由正当的, 可酌情延长交货时间。

十四、违约赔偿

除合同第十五条规定外, 如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务, 甲方可要求乙方支付违约金。违约金按每周迟交货物或未提供服务交货价的0.5%计收。但违约金的最高限额为迟交货物或没有提供服务的合同价的5%。一周按7天计算, 不足7天按一周计算。如果达到最高限额, 甲方有权解除合同。

十五、不可抗力

(一) 如果双方中任何一方遭遇法律规定的不可抗力, 致使合同履行受阻时, 履行合同的期限应予延长, 延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间。

(二) 受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快书面形式通知另一方, 并在事故发生后3天内, 将有关部门出具的证明文件送达另一方。

(三) 不可抗力使合同的某些内容有变更必要的, 双方应通过协商在3日内达成进一步履行合同的协议, 因不可抗力致使合同不能履行的, 合同终止。

十六、税费

与本合同有关的一切税费均适用中华人民共和国法律的相关规定。

十七、合同争议的解决

(一) 因合同履行中发生的争议, 合同当事人双方可通过协商解决。协商不成的, 选择下列第2方式解决争议:

1. 提请北京仲裁委员会仲裁;
2. 向甲方所在地人民法院提起诉讼。

(二) 仲裁裁决应为最终裁决, 当事人一方在规定时间内不履行仲裁机构裁决的, 另一方可以申请人民法院强制执行。

(三) 守约方通过诉讼或仲裁向违约方主张权利所发生的律师费、差旅费等, 由违约方承担。

十八、违约解除合同

(一) 在乙方违约的情况下, 甲方可向乙方发出书面通知, 部分或全部终止合同。同时保留向乙方追诉的权利。

1. 乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内, 提供全部或部分货物, 按合同第十四条的规定可以解除合同的;

2. 乙方未能履行合同规定的其它主要义务的;

3. 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

(1) “腐败行为”和“欺诈行为”定义如下:

① “腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响甲方在合同签订、履行过程中的行为。

② “欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程, 以谎报事实的方法, 损害甲方的利益的行为。

(二) 在甲方根据上述第十八条第一款规定, 全部或部分解除合同之后, 应当遵循诚实信用原则, 全部或部分购买与未交付的货物类似的货物或服务, 乙方应承担甲方购买类似货物或服务而产生的额外支出。部分解除合同的, 乙方应继续履行合同中未解除的部分。

十九、破产终止合同

如果乙方破产导致合同无法履行时, 甲方可以书面形式通知乙方, 单方终止合同而不给乙方补偿。但甲方必须以书面形式告知同级政府采购监督管理部门。该合同的终止将不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

二十、转让和分包

(一) 政府采购合同不能转让。

(二) 经甲方同意, 乙方可以将合同项下非主体、非关键性工作分包给他人完成。接受分包的人应当具备相应的资格条件, 并不得再次分包。分包后不能解除乙方履行本合同的责任和义务, 接受分包的人与乙方共同对甲方连带承担合同的责任和义务。乙方可以将合同项下非主体、非关键性工作分包给他人完成。但必须在投标文件中载明。

二十一、合同修改

甲方和乙方都不得擅自变更本合同, 但合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。

如必须对合同条款进行改动时, 当事人双方须共同签署书面文件, 作为合同的补充, 并报同级政府采购监督管理部门备案。

二十二、通知

本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送，而另一方也应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

二十三、计量单位

技术规范中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

二十四、适用法律

本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

二十五、履约保证金

(一) 乙方应在合同签订后 5 个工作日内，按约定的方式向甲方提交合同总价 5% 的履约保证金。

(二) 履约保证金用于补偿甲方因乙方不能履行其合同义务而蒙受的损失。

(三) 履约保证金应使用本合同货币，按下述方式之一提交：

1. 甲方可接受的在中华人民共和国注册和营业的银行，按招标文件提供的格式，或其他甲方可接受的格式。

2. 支票、汇票、电汇、本票、金融机构、担保机构出具的保函（含政府采购投标担保函）等非现金形式。

(四) 履约保证金在法定的货物质量保证期期满前应完全有效。

(五) 如果乙方未能按合同规定履行其义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。质量保证期结束后三十(30 日历)天内，甲方将把履约保证金退还乙方。

二十六、合同生效和其它

(一) 政府采购项目的采购合同内容的确定应以招标文件和投标文件为基础，不得违背其实质性内容。合同将在双方法定代表人或其授权代表签字、加盖公章后开始生效。

(二) 本合同一式 6 份，具有同等法律效力。甲方执 4 份，乙方执 2 份。

合同特殊条款

合同特殊条款是合同一般条款的补充和修改。如果两者之间有抵触，应以特殊条款为准。
合同特殊条款的序号将与合同一般条款序号相对应。

一、定义

- (一) 甲方：本合同甲方系指：北京电影学院。
- (二) 乙方：本合同乙方系指：湖北三新文化传媒有限公司。
- (三) 现场：本合同项下的货物安装和运行地点位于：甲方指定地点。

六、交货方式

- (一) 本合同项下的货物交货方式为：按甲方要求。

八、付款条件：

- (1) 合同签订后 5 个工作日内，乙方须先向甲方提交合同金额的 5% 的履约保证金。
- (2) 图书验收、加工入库后，分批实洋（实洋=码洋*中标折扣）结算。
- (3) 验收合格一年后，无质量及服务问题，甲方无息返还 5% 的履约保证金。

九、技术资料：按甲方要求。

十、质量保证：

- (一) 乙方在收到通知后 3 天内应免费维修或更换有缺陷的货物或部件。
- (二) 如果乙方在收到通知后 7 天内没有弥补缺陷，甲方可采取必要的补救措施，但风险和费用将由乙方承担。
- (三) 合同项下货物的质量保证期为自货物通过最终验收起 12 个月（如第六章部分有其他要求的从其规定）内保修。

十一、检验和验收

十二、索赔：

索赔通知期限：15 天。

十五、不可抗力： 不可抗力通知送达时间：事故发生后 14 天内。

二十五. 履约保证金：

合同签订后 5 个工作日内，乙方向甲方递交合同总价总 5% 的履约保证金至甲方的指定账户。

附件一：货物清单

序号	名称	型号/规格	产地/品牌	是否进口	数量	单价 (元)	总价 (元)	备注
1	中文纸质 图书 2	按甲方要求	按甲方要求	否	以实际采 购为准	以实际采 购为准	不超过 220000 元	无
2								
...								
合同总价（元）						不超过 220000 元		

附件二：售后服务条款

一、售后服务质保期

我公司保证图书进货质量，绝不加入盗版图书及其他类型非法出版物；保证所供图书与贵馆所采订单相符，绝不恶意塞书，塞书按捐赠图书处理不再退还；所供图书保证采购图书质量符合《中华人民共和国质量法》和《图书质量管理规定》的有关规定，均为正版图书，绝不有缺页、少页、倒页、个别页错字、别字、重影、开胶、倒装等质量问题。否则，贵馆可以要求无条件退货，由此带来的采购风险由我公司承担。

我公司承诺保证按国家有关产品“三包”规定执行“三包”，并遵循招标文件和相关合同文件的各项要求，用户如果发现图书的质量、规格与合同不符，有漏页、缺页、破页，印刷字迹不清等不符合要求的情况（人为因素除外），我公司负责免费更换。

1、质保期内措施：

（1）两年质保期：自图书交货并经贵馆验收合格之日起，我公司承诺提供为期两年的质量保证。在此期间内，若图书出现装订、印刷质量问题，或非因贵馆责任导致的损坏，我公司将无条件负责包退、包换，确保贵馆的利益不受损失。

（2）重购、错购及破损图书处理：对于因我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，确保贵馆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，若贵馆发现图书存在污染、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馆的质量要求，贵馆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馆通知后的 0.5 小时内迅速响应，安排专业人员到达现场处理。同时，我们保证在 5 天内完成图书的免费调换工作，确保贵馆图书资源的及时更新和补充。

2、质保期外措施：

(1) 维修、维护内容：我公司承诺，除因人为因素（如故意破坏、不当使用等）导致的损坏外，对于图书本身存在的任何质量问题，包括但不限于装订松散、印刷错误、纸张破损等，我公司将全权负责解决。我们将积极采取措施，确保图书恢复至可正常使用的状态，或根据实际情况提供合理的解决方案。

(2) 服务方式：我公司建立了高效的服务响应机制。一旦贵馆发现图书存在质量问题并通知我公司，我们将在接到通知后的 2 小时内迅速安排专业人员到达现场进行实地勘察与处理。我公司承诺，在保证工作质量的前提下，将尽最大努力在 5 天内完成图书的调换工作，确保贵馆的图书资源能够尽快得到补充和更新。

(3) 范围和收费：关于服务范围，我公司明确承诺，对于确实属于图书本身质量问题的情况，我们将提供完全免费的退、换服务。这包括但不限于图书的退换、运输费用以及可能产生的其他相关费用。我公司坚持以客户为中心的原则，确保贵馆在享受高质量图书资源的同时，无需承担任何因图书质量问题而产生的额外费用。

3、图书召回：

(1) 及时响应政策变更：首先，我公司在收到出版社关于图书因政策原因不再符合馆藏要求的通知后，会立即与图书馆联系并采取退换等措施。

(2) 细致入微的质量把控：其次，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：最后，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。

二、本地售后服务场所及人员保障

我公司承诺具有本地化服务场所，我公司在北京设有办事处，能提供良好的本地化服务，根据图书馆需求及时派人到馆处理拆包验收、退货、结账等事务。我公司工作人员保证随叫随到。我公司会对图书馆实行长期的定位跟踪服务，严格按照图书馆的要求完成本项目。

1、日常维护便利性、人员配备数量充足：

售后服务网点明细表（包括联系人、详细地址、电话）

地址	常驻人员	联系方式	职务
北京市丰台区游泳场北路九号院北区2号楼2单元402	王少飞	17611769980	北京区域经理
	王 贺	17824925501	北京市场业务经理
	华雪雪	13718971197	北京市场业务经理
	任金戈	17737839527	编目加工
	王 赞	18330178344	编目加工
	陈 宇	15525865537	编目加工
	郭 鑫	13501391115	编目加工
	贾依林	18331938732	编目加工
	安蓉蓉	18771945140	客服
	赵迎亚	15607174616	文员

2、本地售后服务人员 24 小时实时响应，随时解决贵馆需求：

我司在北京精心构建了专业的事业部，专责于维护北京市场的售后服务，确保每一位客户都能享受到最贴心、最及时的关怀。我公司承诺 24 小时开机随时解决贵馆的每一个需求，我公司郑重承诺：

(1) 即时解决小问题：无论是通过电话咨询还是网络沟通，对于您反馈的小问题，我公司将立即启动快速响应机制，确保问题得到即时有效的解决。

(2) 迅速应对大问题：面对较为复杂的挑战，我公司承诺在接到通知后的 2 小时内，派遣经验丰富的专业人员直达图书馆现场，面对面为您提供专业、高效的解决方案。

(3) 24 小时免费服务热线：为全方位保障您的权益，我公司特别设立了 24 小时不间断的免费服务热线，随时待命，只为您的每一个需求提供全天候的支持与帮助。

(4) 极速现场服务：在接到贵馆的通知后，我公司不仅会在 0.5 小时内迅速响应，更承诺在 2 小时内抵达现场，以最高效的速度展开工作，确保在 5 小时内完成问题的处理与解决，让您的业务不受任何影响。

3、上门协助验收服务：

我公司根据贵馆需要及时派人到图书馆拆包验收并帮助做一些图书辅助工作，处理善后等事宜。如果在图书验收过程中，凡送交到贵馆的图书，以图书定价作为计算书款的依据，经验收发现书款与图书数量、发货单不相符的，贵馆可及时通知我公司核算，我公司接到通知不予核算的，则以其中较低的价格或数量核算书款金额；而由此造成的任何损失及费用全部由我公司承担。

4、本地到馆加工服务：

我司在深耕北京市场的过程中，特别注重本地化服务的优化与提升，我公司在本地精心组建了一支具备卓越到馆编目加工能力的专业团队。这支团队不仅技术精湛、经验丰富，而且我公司承诺将保持其高度的稳定性，以确保服务的连续性和高质量。

当贵馆有到馆编目加工的需求时，我司将全力以赴，确保能够按照贵馆提出的各项标准要求，提供定制化、精细化的到馆加工服务。在服务过程中，我公司将与贵馆紧密沟通，深入了解您的具体需求，确保每一个细节都能精准对接、完美呈现。同时，我公司的团队将秉持专业、认真、负责的态度，对每一本图书进行细致入微的编目加工，力求做到准确无误、高效有序。

5、急需订购服务：

我公司针对图书馆多样化的采购需求，承诺提供全方位、无缝隙的支持与保障。

我公司保证快速及时地响应，我公司具备对图书馆自定主题采购、零星采购、急需采购快速响应能力；本着特事特办的原则，采取最便捷、最迅速的采购方式。贵馆所有问题第一时间做出响应，保证在图书馆要求的时间内将图书送达到馆。其相关费用由我公司承担。

6、我公司保证每两周至少一次上门回访

为了持续优化我公司的服务质量，深化与客户的合作关系，并精准把握客户需求以提升客户满意度与忠诚度，我公司特制定了一套全面的客户回访与反馈机制。通过多元化、高效的沟通方式，深入了解客户对产品质量、服务质量以及整体购书体验的真实感受，从而为我公司后续的产品优化、服务升级以及客户关系管理提供宝贵的数据支持。

(1) 回访目的：客户满意度评估：直接获取客户对产品质量、服务质量的满意度评价，识别改进空间。

问题发现与解决：及时发现并处理交货、加工等过程中的问题或疑惑，确保客户无后顾之忧。

关系维护与增强：通过积极的沟通互动，加深客户对我公司的信任与好感，构建长期稳定的合作关系。

信息收集与分析：为建立详实的客户档案、开发延伸服务与产品积累宝贵信息。

(2) 上门回访

计划制定：根据客户资料与业务需求，制定详细的《客户回访计划表》，明确回访日期、内容、目的及预期成果。

实施与记录：按计划进行上门回访，面对面交流以更深入了解客户需求与期望。对客户提出的问题进行详细记录，并现场或事后给予明确答复。

跟进处理：将回访中获取的问题与需求及时反馈至相关部门，跟踪处理进度，确保问题得到妥善解决。

(3) 后续行动

问题整改：针对客户反馈的问题，迅速组织相关部门进行整改，确保类似问题不再发生。

服务优化：基于客户意见与建议，不断优化服务流程、提升服务质量，以满足客户日益增长的需求。

定期报告：定期向管理层提交客户回访总结报告，汇报回访成果、分析客户需求变化，为企业战略调整提供参考。

7、提供一站式、全方位的个性化服务

我公司承诺将全方位地满足图书馆在图书选订、送货、收退、结算等各个环节的需求，确保每一个环节都有专人负责，保证服务的专业性与高效性。

(1) 一站式服务承诺

图书选订：我公司配备专业的图书选订顾问团队，根据贵馆的需求、馆藏特色及读者偏好，提供精准的图书推荐与选订建议。同时，我公司也支持贵馆自主选订，确保每一本书都能精准对接贵馆的实际需求。

送货服务：我公司承诺在贵馆指定的时间内，将选定的图书安全、准确地送达指定地点。我公司拥有完善的物流体系与专业的配送团队，确保图书在运输过程中的安全与完好。

收退服务：对于任何因质量问题、错发、漏发等原因需要退换的图书，我公司提供便捷的收退服务。贵馆只需简单操作，我公司即可安排上门取件或提供其他便捷的退换方式，确保贵馆的利益不受损失。

结算服务：我公司提供灵活多样的结算方式，以满足贵馆的不同需求。无论是预付款、货到付款还是其他结算方式，我公司都将严格按照合同约定执行，确保结算过程的透明与高效。

(2) 个性化服务承诺

全天候服务：我公司保证服务热线 24 小时保持通畅，无论贵馆在何时何地遇到问题或

需求，都能得到及时的响应与解决。我公司实行个性化的全天候售前、售中、售后跟踪服务，确保贵馆在每一个环节都能感受到我公司的关怀与支持。

需求快速响应：我公司建立快速响应机制，保证第一时间了解并满足图书馆的需求。无论是紧急采购、特殊定制还是其他特殊需求，我公司可为图书馆提供切实可行的解决方案。

持续沟通：我公司保证与图书馆保持密切的沟通联系，定期回访了解服务效果与图书馆的新需求。图书馆可随时向我公司提出宝贵意见与建议，以便我公司不断改进服务、提升品质。

北京电影学院图书馆 2025 年中文纸质图书采购 项目 02 包 中标通知书

湖北三新文化传媒有限公司：

我公司组织的北京电影学院图书馆 2025 年中文纸质图书采购项目 02 包（项目编号：11000025210200135327-XM001）的招标工作已经结束。经评标委员会评议，确定贵公司为本项目中标单位；

中标单位名称	中标折扣率
湖北三新文化传媒有限公司	73%

请贵公司尽快持中标通知书到北京电影学院报到，并严格按照《北京电影学院图书馆 2025 年中文纸质图书采购项目公开招标文件》执行。

特此通知。

中科信佳（北京）项目管理有限公司

二〇二五年七月二日

