

政府采购合同

合同编号:

项目名称: 北京电影学院图书馆2026年纸质图书采购项目

甲 方: 北京电影学院

乙 方: 北京人天书店集团股份有限公司

签署日期: 2026年 9 月 14 日

合同书

北京电影学院(甲方)北京电影学院图书馆 2026 年纸质图书采购项目(项目名称)中所需中文纸质图书 2(货物名称)经新华招标有限公司(采购代理机构)以 XHTC-HW-2026-1038 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北京人天书店集团股份有限公司(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 27 万元人民币。

分项价格: 本合同下图书中标折扣率为 70%

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：自合同签订之日起至2026年12月10日

交货地点：北京电影学院

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

名称：(印章)

2026年9月19日

法定代表人或其授权代表(签字)：



乙方：北京人天书店集团股份有限公司

名称：(印章)

2026年9月19日

法定代表人或其授权代表(签字)：



邹建

地址：北京市海淀区西土城4号

邮政编码：100088

电话：010-82283300

开户银行：中国工商银行北太平庄支行

账号：0200010009014480041

地址：北京市丰台区晓月中路15号院1号楼

邮政编码：100165

电话：010-51438155-361

开户银行：招商银行北京金融街支行

账号：110906865910506

开户行号：308100005264

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 7 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规范 and 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，甲方可以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，可依照上述办法办理，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风险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 3 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 7 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：北京人天书店集团股份有限公司。

(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 10 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) 图书到货，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，甲方可以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，终身免费维修。

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。

十八、违约解除合同：乙方实际供书的到货率未达到投标文件承诺的到货率（排除因出版社断货、绝版或推迟出版且乙方已提供有效书面证明的品种），甲

方有权以书面通知方式单方解除本合同中尚未履行的部分,该通知自送达乙方之日起生效。

二十五. 履约保证金:

合同签订后 10 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：售后服务条款

售后服务

我公司对本次项目实行个性化的全天候售后跟踪服务,及时了解馆方的各项要求,制定有效可行的解决方案,满足供应需求。对于实际操作过程出现新问题,按贵方要求协商解决。我方在合同期内不得以任何理由(不可抗力除外)单方终止服务协议。我方在履行协议过程中,如有违反国家法律的其它行为并引发法律责任,采购方可立即终止合同,所有责任由我方承担,具体方案如下:

我公司能够提供本地化一站式服务。图书订单提供、订单收取反馈、送货、收退、结算等所有服务均有专人负责跟进。与客户联系方式多样化(用 QQ、E-mail、电话等),业务经理负责全过程的业务跟踪服务,及时处理日常事务。业务上出现任何问题,我们保证在接到通知后 1 小时到馆处理解决

我公司承诺设立专职客服人员及业务人员,办事处客服人员正常工作时间一直在线提供服务,客服电话:010-51438155-581,客服 QQ: 2830658569@qq.com。另外还设有专职业务人员对贵校进行服务,7*24 小时提供电话支持;第一时间电话响应:接到贵方电话后,本地服务人员,服务响应时间、速度:

7*24 小时提供电话支持,在 5 分钟内响应,1 小时到达现场,查明原因,提出解决方案;专职业务人员还会定期与采购老师主动沟通,及时调整服务方案,确保贵馆能够得到及时周到的服务。

针对本项目:

1. 专职负责图书项目 第一联系人:戚 剑 15910790676

第二联系人:张风龙 13910808034

职责:负责具体项目的全程管理服务,在采购方提出服务要求后保证 1 小时内到达现场解决问题。

2. 客服人员:王晓萌 电话:13333098230 QQ: 2830658569@qq.com

职责:负责下单、对账、开票、催书、补订等具体工作,保证能做在采购方提出问题后半小时内给予反馈

3. 专职配送人员:张庆鹏 电话:13810575349

职责:拟投入本项目服务车辆 4 台。保证能按照采购方要求指定时间送至指定地点,并按照要求摆放整齐。

4. 到馆加工或远程加工、服务人员：贾凤玲 电话：13611040903

保证提供多位高学历、高水平编目人员远程加工，提供 8 名人员任由贵馆老师挑选确定，一旦固定加工人员，保证不随意更换。

1) 电话支持服务：能为客户发送数据、核对订单、加工跟进、货物交接、信息反馈等问题，保证客户和公司之间业务顺利衔接，保证各项工作顺利进行。

2) 图书更换服务：本公司在接到质量问题通知后，5 分钟内予以答复，并且保证及时免费更换有缺陷的图书。

3) 上门走访服务：为要求上门加工的客户提供服务，对账结算等，处理退换货相关事宜，快捷地为客户做零星购书的服务。

4) 投诉受理服务：设立客户投诉热线电话，每周 7 天、每天 24 小时受理项目对服务质量的投诉，保证投诉在 24 小时内得到处理，并以书面形式（含传真）通知采购方。

5) 我公司能够提供本地化一站式服务。图书订单提供、订单收取返馈、送货、收退、结算等所有服务均有专人负责跟进。与客户联系方式多样化（用 QQ、E-mail、电话等），委派景必国业务经理负责全过程的业务跟踪服务，及时处理日常事务。业务上出现任何问题，我们保证在接到通知后 2 小时到馆处理解决。

7) 保证业务人员定期拜访客户（每周 1-2 次）跟踪回访和落实执行项目计划。根据需要，支持图书馆相关的公益活动。

1、售后图书质量保障

1. 图书来源保证

我公司与全国 600 多家出版社有着良好的合作关系，保证所供图书版本及进货来源合法，对所供应的货物的知识产权、进货来源负相应的法律责任。严格执行图书行业国家标准和行业标准，保证不提供任何盗版、低劣、淫秽的图书，一旦发现图书有盗版现象，接受按盗版图书码洋 10 倍金额进行赔偿，同时按政府采购合同条款相关规定处罚，并承担一切后果由我公司负责。

2. 印刷及送货质量保证：

我单位确保所配图书的质量。图书质量包括出版商、出版时间、纸张、装订、内容及行文六个主要方面：出版商以正规、大型、较为权威的国家级或大学出版社为主，出版时间保证为采购人要求的新书，装订要求牢固，内容要求健康向上，行文要求流畅。同时当图书出现以下情况时，我单位会做出如下方案：

（1）当数量、金额等信息不符，或包封破损、有污渍等情况，或者配送到贵馆图书与订单不符的，有污损、图文不清、缺页、缺附件等质量不合格的图书，一律予以退换，坚决不以已加工为理由拒绝，由此造成的损失及费用由我公司承担。并由客服查询公司库存以及出版社可供情况，24 小时内将污损图书取回，在 3 个工作日内予以免费更换图书至贵方指定地点，费用由我公司全额承担。

（2）当图书出现印刷、装帧错误：当图书出现印刷装帧错误等情况，由我公司负责全部退换。在接到通知后一小时内向公司报告此情况，并由客服查询公司库存以及出版社可供情况，24 小时内将污损图书取回，在 2 个工作日内予以免费更换图书至贵方指定地点，费用由我公司全额承担。

（3）当图书出现缺页：当图书出现缺页情况，由我公司负责全部退换。在接到通知后一小时内向公司报告此情况，并由客服查询公司库存以及出版社可供情况，24 小时内将污损图书取回，在 2 个工作日内予以免费更换图书至贵方指定地点，费用由我公司全额承担。

2、售后的紧急订单及临时采购处理

针对在售中、售后采购单位有紧急订单采购需求的情况，我公司承诺无条件接收采购方提供的紧急订单、追订图书，我公司提供多种采购渠道，保证紧急订单、追订图书的质量：并保证在 2 小时工内回告该书有无，以便改订或按要求采用快件、特快件邮购或代购方式送货对于零星采购保证 24 小时内快速到馆，急需采购且量大的图书保证 5 个工作日内到馆，并完成图书的加工、上架、流通，保证图书的正常使用。具体方案如下：

1. 该订单书目先到公司现货库存里进行匹配，如配到，直接从现货库房里配书，保证最快到馆时间；

2. 公司现货库房里配不到的图书走正常订单或加急订单采购流程，直接到相应出版社及合作供货商采购，出版社匹配与合作供货商匹配同时进行，为保证到

馆时间,可出版社直发到馆再进行本地加工,保证 3 日内完成图书的加工、上架、流通,保证图书的正常使用

3. 如个别种类图书因出版发行单位缺货没能供货,我们将及时通知采购方。经同意后通过相关知名图书网站(如京东、当当、天猫、拼多多、抖音、孔夫子购书网及我公司自有的蔚蓝网上书店)等渠道进行购买。并保证 3 日内完成图书的加工、上架、流通,保证图书的正常使用。

4. 无论通过何种方式,我公司均保证图书正版,满足采购对图书的质量要求,如有盗版等问题我公司承担一切责任,并赔偿采购方各项损失。紧急订单到货时间满足采购方要求。

3、图书催缺、补缺服务

我公司保证能提供补充招标人以往漏藏图书的服务。以下为补缺服务流程介绍:

1. 我公司二十多年积累的图书数据资源,能够对绝(断)版图书、售缺书、古旧图书、连续出版物等订单信息进行长期跟踪。若贵馆有类似图书需求,我公司会先在现货库房进行匹配,匹配到的图书立即打包,先行发送至贵馆。

2. 我公司库房未匹配到的书目直接发送至各出版社,进行 2 次匹配,出版社有现书的部分,1 日内出版社立即发货,直接从出版社寄送给贵馆。如一些出版社不便直接发货的,我公司在全国有 60 余个办事处,覆盖全国大部分出版社所在地。在这样的情况下,各办事处可相互协作,直接派人赶赴当地出版社帮助采购当地出版社所出版图书,通过快递直达贵馆。

3. 出版社暂无现货部分书目,我公司在我公司旗下网上书店蔚蓝网,等各大网上书店快速采购(京东、当当、天猫、拼多多、抖音、孔夫子购书网及我公司自有的蔚蓝网上书店),通过快递形式寄送给贵馆。

4、投诉受理

设立客户投诉热线电话(高詹利,手机:15011085002),每周 7 天、每天 24 小时受理项目对服务质量的投诉,保证投诉在 24 小时内得到处理,并以书面

形式（含传真）通知采购方。

5、售后的培训及提供行业交流服务

培训地点：采购人指定地点。

1. 采访数据方面（免费）

（1）我公司会跟老师提前沟通贵方各专业、中图分类法以及我方所供图书类别之间的结合关系，以求最大限度地了解贵馆各专业，能提供最多最大量满足贵馆要求的图书。

（2）针对贵方专业特色，如城市图书馆的内容，提供专题书目满足要求。

（3）网站、EMAIL、荐购、纲目采访、现采及书会等相结合的多种采访方式的沟通。多样的采访方式保证能采到更新更好更适合的图书。

2. 编目数据方面（免费）：

（1）通过我公司编目人员对贵馆编目规则的了解，可为贵方采编人员以外的老师提供编目培训。

（2）编目相关知识的切磋交流。

（3）提供大校高校相关编目要求以供贵馆老师参考，为进一步完善贵馆编目细则提供帮助。

3. 专业知识方面（免费）：

（1）我公司可提供采访编目以及图书馆建设方面的专业书籍以供老师学习。

（2）同时我公司可派取得发行员证书的员为老师提供培训，以便更好地把图书馆采编与我公司发行工作更好地结合起来。

（3）跟图书采编相关的数据资源方面的培训。

4. 加工知识方面（免费）

（1）我公司可派专业人员到馆里给老师讲解加工知识，教会老师如何识别加工项目对应的图书的位置。

（2）我公司专业人员就加工项目，指导老师如何具体做加工

（3）我公司专业人员指导老师如果遇到特殊情况如何处理。

（4）跟图书采编相关的数据资源方面的培训。

5. 跟数字资源结合方面（免费）

- (1) 我公司将提供系统使用方面的全方位培训, 确保客户能顺利使用该系统:
- (2) 我们电子书专员易志伟将对日常用户进行完整有效的系统性用户培训, 将我们所采用的技术、经验传授给用户是我们的培训宗旨。
- (3) 我公司工程师将为用户方相关技术人员提供有关产品的基本操作和维护的讲解, 以及基本培训, 使相关技术人员能掌握产品的使用和维护。

6. 客户订单查询系统培训 (免费)

我公司可上门为客户进行“客户订单查询系统”培训。

为了让每个客户体验到公开、透明的 VIP 购物体验。我公司特意为客户提供了订单查询系统, 让客户可以随时查看订单的采购、加工、配送情况。

客户在收到货物后查验无误后, 通过客户订单查询系统进行网上签收。实时了解图书到馆动态。

7. 行业交流培训 (免费)

我单位可根据采购人要求提供相关行业的交流培训, 每年组织多次学术研讨、专题讲座、及学术论文征集等活动并邀请采购单位参加。这有助于图书馆扩大视野、加强行业沟通了解等。

6、提供售后服务证明材料

序号	资质名称	颁发单位
1.	五星售后认证证书	东融世纪认证 (北京) 有限公司
2.	售后服务高级管理师证书	北京中科职业技能评价指导中心/中国人力资源职业技能人才评价中心/北京创世卓越咨询有限公司
3.	售后服务管理师证书	中详标准认证有限公司
4.	物流师证书证明	劳动和社会保障部职业技能鉴定中心
5.	AAA 级诚信供应商	北京冠捷时速信用管理有限责任公司
6.	AAA 级诚信经营示范单位	北京冠捷时速信用管理有限责任公司
7.	AAA 级质量、服务诚信单位	北京冠捷时速信用管理有限责任公司
8.	AAA 级重合同守信用企业	北京冠捷时速信用管理有限责任公司

9.	AAA 级资信等级证书	北京冠捷时速信用管理有限责任公司
10.	AAA 企业信用等级证书	北京冠捷时速信用管理有限责任公司

五星售后认证证书



商品售后服务认证证书

证书编号: 61925SC10118R0S

兹证明

北京人天书店集团股份有限公司

统一社会信用代码: 911101066337430314

注册地址: 北京市丰台区晓月中路15号院1号楼

办公地址: 北京市丰台区晓月中路15号院1号楼

服务能力达到

GB/T27922-2011



证书覆盖范围

图书、报纸、期刊、电子出版物、音像制品、图书信息处理系统软件开发及图书数据处理(图书编目加工、图书回溯建库、图书溯源、图书上架、图书原编数据上传、图书排架定位、图书剔旧、自动采编系统远程服务)的售后服务

颁证日期: 2025年03月06日

换证日期: 2025年03月18日

有效日期: 2028年03月05日

证书签发人



获得本认证证书并不意味着证书持有者可以免除其应尽的其他法律义务, 当本认证范围中的产品或活动有行政许可要求时, 本证书仅在证书持有者的行政许可范围内有效。获证组织必须定期接受年度监督, 并经审核合格方继续有效。



本认证证书的有效性以左下角二维码扫描结果为准。

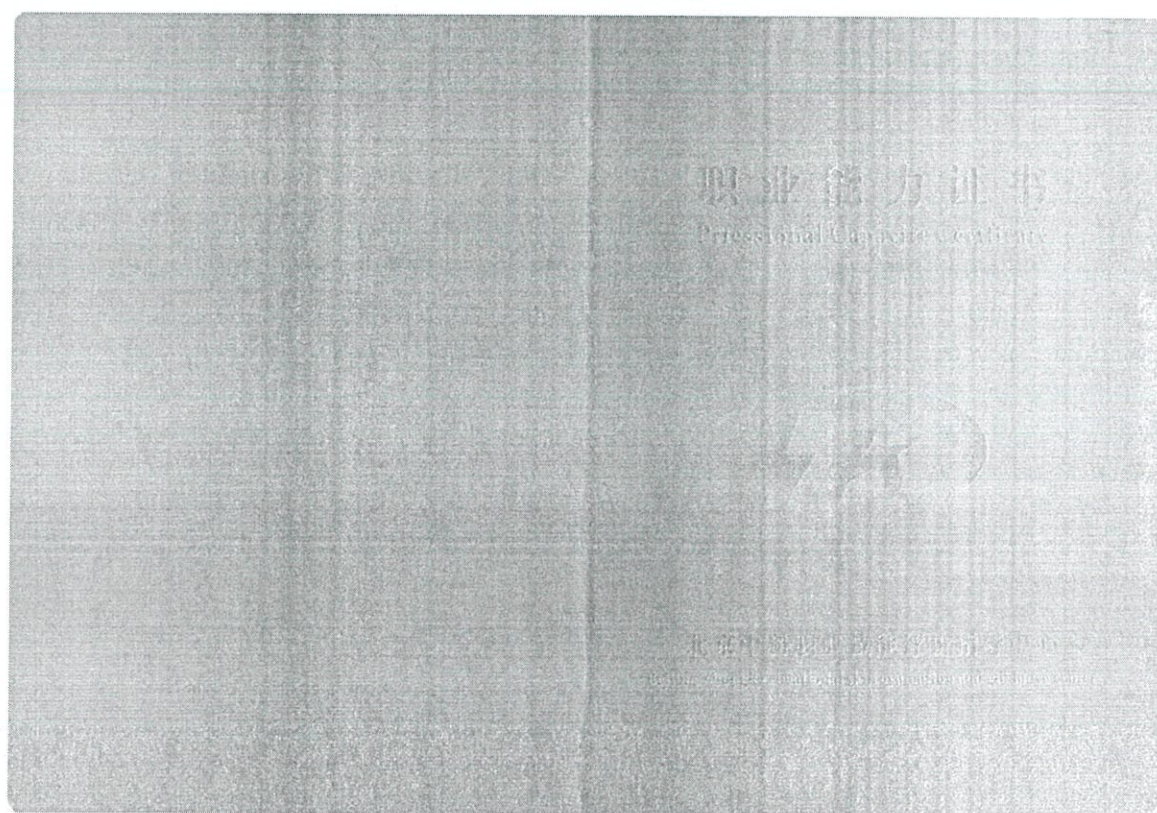
同时可登陆认证机构网站: www.drsirz.com 查询

也可登陆中国国家认证认可监督管理委员会网站: www.cnca.gov.cn 查询;

东融世纪认证(北京)有限公司

北京市通州区北皇木厂街2号院3号楼15层1524

售后服务高级管理师证书





姓名:
Name

于红英

性别:
Sex

女

身份证号:
ID Card No.

510623198301065128

出生日期:
Birth Date

1983年1月6日

证书编号:
Certificate No.

ZK72205670

职业名称
Professional name

售后服务管理师

证书级别
Certificate level

高级

理论知识考核成绩

Theoretical knowledge assessment results

合格

操作技能考核成绩

Operation skill examination results

合格

综合评估

Comprehensive evaluation

合格



北京中科职业技能评价指导中心

Beijing Zhongke vocational skill evaluation and guidance center

发证日期: 2022

Certification Date

年 4

Year

月 22

Month

日

Day

售后服务高级管理师证书



姓名:
Name

赵玉莲

性别:
Sex

女

出生日期:
Birth Date

1981/11/5

身份证号:
ID Card No.

513622198111052146

职业名称:
Career name

售后管理师

申报等级:
Grade

高级

证书编号:
Certificate No.

2024H114359

持证人参加中国人力资源职业技能人才评价中心组织的职业技能等级考试, 考试合格。具备了该专业所要求的专业水平与职业技能。特发此证。

The holder takes part in the vocational skill grade examination organized by China Human Resources Vocational Ability Talent Evaluation Center and passes the examination. Have the professional level and vocational skills required by the profession. We hereby issue this certificate.



中国人力资源职业技能评价中心
China Human Resources Professional Competency Evaluation Center

发证日期: 2024年 03月 15日

Date of issue



姓名: 宋位彬 性别: 男
Name Sex
出生日期: 1988/2/18
Birth Date
身份证号: 130984198802180077
ID Card No.
职业名称: 售后管理师
Career name
申报等级: 高级
Grade
证书编号: 2024H114353
Certificate No.

持证人参加中国人力资源职业技
能人才评价中心组织的职业技能等级考
试, 考试合格。具备了该专业所要求的
专业水平与职业技能。特发此证。

The holder takes part in the vocational skill
grade examination organized by China Human
Resources Vocational Ability Talent Evaluation
Center and passes the examination. Have the
professional level and vocational skills required by
the profession. We hereby issue this certificate.

中国人力资源职业技能人才评价中心
China Human Resources Professional Competency Evaluation Cent

发证日期: 2024年 03月 15日
Date of issue



姓名: 陆泽彬 性别: 男
Name Sex
出生日期: 1987/7/2
Birth Date
身份证号: 371481198707024577
ID Card No.
职业名称: 售后管理师
Career name
申报等级: 高级
Grade
证书编号: 2024H114348
Certificate No.

持证人参加中国人力资源职业技
能人才评价中心组织的职业技能等级考
试, 考试合格。具备了该专业所要求的
专业水平与职业技能。特发此证。

The holder takes part in the vocational skill
grade examination organized by China Human
Resources Vocational Ability Talent Evaluation
Center and passes the examination. Have the
professional level and vocational skills required by
the profession. We hereby issue this certificate.

中国人力资源职业技能人才评价中心
China Human Resources Professional Competency Evaluation Cent

发证日期: 2024年 03月 15日
Date of issue

售后服务高级管理师证书



售后服务高级管理师证书
Senior Manager Certificate in After-sales Service

韩桂华

身份证号码: 132530198110101527

参加了2024年6月11日至2024年6月12日举办的
GB/T 27922-2011 中要求的售后服务高级管理师资格培训
考核合格, 准予颁发合格证书。

证书编号: CSZY2024061408

颁证日期: 2024年6月14日

有效期至: 2027年6月13日

北京创世卓越咨询有限公司
Beijing Chuangshi Zhuoyue Consulting Co., Ltd





售后服务高级管理师证书
Senior Manager Certificate in After-sales Service

高旭

身份证号码: 220421198608250042

参加了 2024 年 6 月 11 日至 2024 年 6 月 12 日举办的
GB/T 27922-2011 中要求的售后服务高级管理师资格培训
考核合格, 准予颁发合格证书。

证书编号: CSZY2024061406

颁证日期: 2024 年 6 月 14 日

有效期至: 2027 年 6 月 13 日

北京创世卓越咨询有限公司
Beijing Chuangshi Zhaoyue Consulting Co., Ltd





高级售后服务管理师培训合格证

Commodity after-sale service management training certificate

张帅

身份证号码: 371481199212064571

参加 2024 年 09 月 21 日至 2024 年 09 月 22 日举办的
GB/T27922-2011 高级商品售后服务管理师的培训课程, 考核合
格, 特发此证。

发证日期: 2024 年 09 月 23 日

证书编号: BJCS2024092308

有效日期: 三年

北京创世卓越咨询有限公司

Beijing chuangshi excellence consulting co. LTD





高级售后服务管理师培训合格证

Commodity after-sale service management training certificate

于红英

身份证号码: 510623198301065128

参加 2024 年 09 月 21 日至 2024 年 09 月 22 日举办的
GB/T27922-2011 高级商品售后服务管理师的培训课程, 考核合格, 特发此证。

发证日期: 2024 年 09 月 23 日

证书编号: BJCS2024092310

有效日期: 三年

北京创世卓越咨询有限公司
Beijing chuangshi excellence consulting co. LTD



售后服务管理师证书

	售后服务管理师
姓 名：毛亚杰	毛亚杰同志于2025年01月03日在我机构参
身份证号：211203197703250527	加了GB/T27922-2011《商品售后服务评价体
证书编号：2025-ZXP-0943	系》的培训，考核合格，满足售后服务管理师
发证日期：2025年01月03日	要求，予颁发合格证书。
工作单位：北京人天书店集团股份有限公司	
有效期：三年	
	
	中祥标准认证有限公司
	天津市北辰区双街镇经济开发区双江道清大博雅园14号楼301室

	售后服务管理师
姓 名：郭丽	郭丽同志于2025年01月03日在我机构参加
身份证号：61032119810904062X	了GB/T27922-2011《商品售后服务评价体
证书编号：2025-ZXP-0942	系》的培训，考核合格，满足售后服务管理师
发证日期：2025年01月03日	要求，予颁发合格证书。
工作单位：北京人天书店集团股份有限公司	
有效期：三年	
	
	中祥标准认证有限公司
	天津市北辰区双街镇经济开发区双江道清大博雅园14号楼301室



物流师证书

物流师专项职业能力评测合格证书	
Assessment of Specific Vocational Ability	
持证人已参加物流师（高级）岗位专项职业能力评测，成绩合格，特颁此证。 This certificate is hereby issued to those who have passed the assessment of professional competence for the position . 发证机构：国培职业技能鉴定中心 证书信息查询地址：www.gpid.org.cn Certificate query addr 公安网备案号：4401060646796 Public security network security record No GP NVTSAC 社会培训评价组织认定机构 统一社会信用代码 914401018697287728 Nvtsac	 姓名：于红英 Name 身份证号：510623198301065128 ID No 职业名称：物流师 Occupation 岗位级别：高级 Job level 证书编号：GP020241388139 Certificate No 发证日期：2024年07月29日 Date of issue  实时数据，扫码验证

物流师专项职业能力评测合格证书	
Assessment of Specific Vocational Ability	
持证人已参加物流师（高级）岗位专项职业能力评测，成绩合格，特颁此证。 This certificate is hereby issued to those who have passed the assessment of professional competence for the position . 发证机构：国培职业技能鉴定中心 证书信息查询地址：www.gpid.org.cn Certificate query addr 公安网备案号：4401060646796 Public security network security record No GP NVTSAC 社会培训评价组织认定机构 统一社会信用代码 914401018697287728 Nvtsac	 姓名：高詹利 Name 身份证号：413026198809251824 ID No 职业名称：物流师 Occupation 岗位级别：高级 Job level 证书编号：GP020245226538 Certificate No 发证日期：2024年07月29日 Date of issue  实时数据，扫码验证

AAA 级诚信供应商



诚信供应商等级证书

中华人民共和国企业征信业务经营备案证：10007

证书编号：GJ2023XY0904091（1-2）

兹评定

北京人天书店集团股份有限公司

AAA 级 诚信供应商

签发日期：2023年09月04日 有效期至：2026年09月03日
公示地址：www.creditchina315.com（中国企业信用信息公示网）
www.guanjiess.com（冠捷时捷信用官网）



备案和监管机构：
 中国人民银行
The People's Bank of China



北京冠捷时捷信用管理有限公司

AAA 级诚信经营示范单位



诚信经营示范单位证书

中华人民共和国企业征信业务经营备案证：10007

证书编号：GJ2023XY0904091（1-3）

兹评定

北京人天书店集团股份有限公司

AAA 级 诚信经营示范单位

签发日期：2023年09月04日 有效期至：2026年09月03日
公示地址：www.creditchina315.com（中国企业信用信息公示网）
www.guanjiess.com（冠捷时捷信用官网）



备案和监管机构：
 中国人民银行
The People's Bank of China



北京冠捷时捷信用管理有限公司

AAA 级质量、服务诚信单位



质量、服务诚信单位证书

中华人民共和国企业征信业务经营备案证：10007

证书编号：GJ2023XY0904091（1-7）

兹评定

北京人天书店集团股份有限公司

AAA 级 质量、服务诚信单位

签发日期：2023年09月04日 有效期至：2026年09月03日
公示地址：www.creditchina315.com（中国企业信用信息公示网）
www.guanjies.com（冠捷时捷信用官网）



备案和监管机构：
 中国人民银行
THE PEOPLE'S BANK OF CHINA



北京冠捷时捷信用管理有限公司

AAA 级重合同守信用企业



重合同守信用企业证书

中华人民共和国企业征信业务经营备案证：10007

证书编号：GJ2023XY0904091（1-5）

兹评定

北京人天书店集团股份有限公司

AAA 级 重合同守信用企业

签发日期：2023年09月04日 有效期至：2026年09月03日
公示地址：www.creditchina315.com（中国企业信用信息公示网）
www.guanjies.com（冠捷时捷信用官网）



备案和监管机构：
 中国人民银行
THE PEOPLE'S BANK OF CHINA



北京冠捷时捷信用管理有限公司

AAA 级资信等级证书



资信等级证书

中华人民共和国企业征信业务经营备案证：10007

证书编号：GJ2023XY0904091（1-1）

兹评定

北京人天书店集团股份有限公司

资信等级为

AAA 级

签发日期：2023年09月04日 有效期至：2026年09月03日

公示地址：www.creditchina315.com（中国企业信用信息公示网）
www.guanjies.com（冠捷时速信用官网）



备案和监管机构：
 中国人民银行
THE PEOPLE'S BANK OF CHINA

北京冠捷时速信用管理有限公司

AAA 企业信用等级证书



企业信用等级证书

中华人民共和国企业征信业务经营备案证：10007

证书编号：GJ2023XY0904091（1-10）

兹评定

北京人天书店集团股份有限公司

企业信用等级为

AAA 级

签发日期：2023年09月04日 有效期至：2026年09月03日

公示地址：www.creditchina315.com（中国企业信用信息公示网）
www.guanjies.com（冠捷时速信用官网）
www.ccebld.org.cn（中国招标投标网）



备案和监管机构：
 中国人民银行
THE PEOPLE'S BANK OF CHINA

北京冠捷时速信用管理有限公司

新华招标有限公司 中标通知书

SZYGG11000026210200179870-XM001-233172

北京人天书店集团股份有限公司：

北京电影学院图书馆2026年纸质图书采购项目（02包中文纸质图书2）（标段编号：11000026210200179870-XM001-2）评标工作已结束。根据招标文件的规定及评标委员会的评审结果，经北京电影学院确认，贵公司为该项目中标人。

请贵公司接到通知后，及时与招标人联系办理签订合同等事宜。

按照北京市财政局、中国人民银行营业管理部联合发布《关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》（京财采购〔2023〕637号），我市已推出政府采购合同线上融资“一站式”服务，有需求的供应商，可访问北京市政府采购网“政采贷”专区，或中征平台（<https://www.ccrcfsn.org.cn/index.do>），查询各金融机构相关融资产品，办理“政采贷”业务。

特此通知



