**商务要求**

**一、质量保证**

1. 乙方应按询价文件规定和甲方报刊订单要求，向甲方提供未经使用的全新正版的合格报刊，并保证印刷装帧质量。若发现有污损、图文不清、缺页（无论何种原因）、倒装、缺附件等不合格的报刊，以及与订单不符的报刊，乙方不能以已加工为由拒绝退换，由上述原因造成的损失及费用全部由乙方承担。
2. 因报刊本身质量发生问题，乙方应负责包退、包换或贬值处理：

2.1 更换：由乙方承担所发生的全部费用。

2.2 贬值处理：由甲、乙双方协议商定价格。

2.3 退货处理：乙方应退还甲方支付的货款，同时承担运输费用。

2.4 退款处理：合同服务期（2025年12月31日）满后，乙方提供总发货清单及发货情况说明，对未到馆报刊继续补缺供货，对问题期刊在两周之内作退换处理，确定不能到馆的期刊在2026年12月31日做退款结算等，保证协议服务期满后未到期刊的供应和合理结算。

1. 如在使用过程中发生严重质量问题，乙方在接到甲方通告后应在5个工作日内到达甲方现场。

**二、服务要求**

1. 订单管理：乙方应有电子化订单的管理能力，乙方网站应有包含以下信息的进口报刊清单：刊名、刊号、ISSN、期次、出版社、出版频率、外币价、备注等，供甲方查询或下载。收到甲方订单后应及时回复、确认。
2. **▲**订到率：乙方对甲方报订的2025年度进口纸质报刊应不低于**98%** 的订到率，并保证不低于**90%**的到册率（并刊、停刊、转国出版的除外）。
3. 及时通知服务：乙方对甲方所订的报刊如出现停刊、合并、拆分、载体变化、更名、刊号变动和出版频率变动等情况，应在得到准确信息后应通过Email或书面形式及时通告甲方。
4. 按时反馈：乙方第一个月和每季度末主动向甲方提供订单发货情况，发送至甲方指定的电子邮箱【董子燕：[dongziyan@wku.edu.cn】](mailto:qjx@wku.edu.cn】)。关于无法配送的报刊，乙方应该提供报刊清单并说明原因。
5. 催缺补缺：乙方负责甲方委托订购报刊的催缺工作，在第一个月和每季度末应主动提供当季缺刊目录，并以书面形式说明缺刊原因；对甲方的催缺请求应在五个工作日内作出响应，并尽快补齐未所缺报刊的正本。
6. 增值服务：乙方能提供征订目录以外普通高校图书馆急需的少数报刊以及提供一站式服务；提供常年征订、退订服务；免费提供图书馆所订报刊标准的MARC21数据(文档格式为.mrc, 包括RDA专用的MARC栏位)，供图书馆分编之用。
7. 甲方订购的纸本报刊如有电子版免费访问权限时，乙方负责帮助甲方开通相应的电子期刊，以帮助甲方的读者更方便地获取网络全文。甲方应提供乙方IP地址、联系人、电话、Email、学校英文名称等必要的电子期刊开通信息。乙方应在2025年的第一月帮助甲方开通网络版的电子期刊。
8. **配送和交货**
9. 配送包装：乙方应在报刊发运前对其进行满足远距离运输、防湿和防破装卸要求的包装，以保证报刊安全运输到达甲方指定地点。
10. 发货清单：乙方按配送批次提供纸质和电子版（EXCEL）发货清单。发货清单一式贰份，内容一致，不得涂改。发货清单的内容排序跟实际刊物摆放顺序保持一致。发货清单内容应包括：发货单号、包号、订购号或邮发刊号、刊名、刊期、ISSN、份数等内容，每包的种、份小计，并加盖公章。
11. 配送时效：乙方应做到货到即发，不累积发货。乙方应在甲方工作时间内按甲方提出的订单、包装和清单要求每周配送一次；寒暑假、节假日根据甲方要求定时配送或暂给予保管。乙方应按甲方要求在每次配送时，以电子邮件的形式通知甲方收货（甲方指定的电子邮箱【董子燕：[dongziyan@wku.edu.cn】](mailto:qjx@wku.edu.cn】)），邮件内容需包含配送的快递单号和电子版的发货清单。
12. 交货时间：正常情况下，纸质报刊到馆时效要求：报纸出版后15天，90%的期刊60天；出版单位取消出版等非乙方原因造成延期主动提供书面说明。
13. 交货地点：乙方应在甲方工作时间内免费将所有订购的报刊送至甲方指定地点。
14. 报刊在到达甲方指定地点前发生的不可预见的风险均由乙方负责。