如有建议或意见，请以书面形式并加盖公章、注明联系人、联系方式，于2025年4月28日17:00之前送至我单位，逾期不受理（如邮寄，2025年4月28日17:00之后到达本公司的邮件将不再受理）。

采购需求

**一、本项目不接受超过268万元（采购项目预算金额）的报价**。

总价包括完成本项目所需的全部费用，采购人不再支付报价以外的任何费用。

**二、项目名称**：泉山区图书馆2025年服务运营项目

**三、服务期限**：1年。

**四、**项目要求（服务范围及内容）

**泉山区图书馆服务要求清单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 内容 | 数量 | 备注 |
| 一 | 人员 | 22名 | 含负责人、管理岗位、专业岗位、采编岗位及一般岗位等 |
| 二 | 活动&推广 |  | 每年书刊宣传；阅读推广活动；讲座、培训合计不少于50次；展览、为特殊群体服务不少于30次打造文化特色活动品牌不少于1个，组织馆员培训工作学时不少于100小时，加强媒体报道宣传，报道量不少于100篇，费用包含：志愿者服务费，资源对接费用、物料采购费用、宣传推广费用等。 |
| 三 | 行政办公 |  | 包括图书馆服务日常办公、纸张、打印耗材、员工饮水等。不含（各类固定资产采购费、物业水电网讯费、设施设备维修费以及项目以外的未知费用）。 |

**1.服务要求（按照国家一级图书馆管理要求）**

1.1日常管理和运行服务

图书馆财产和安全管理；档案材料收集整理、工作目标任务的管理；免费开放各项服务、读者服务、馆内安全卫生等环境管理和维护以及专业服务等全部服务性工作。

1.2.图书馆服务宣传推广

宣传和推广图书馆服务，扩大图书馆知晓率和认知度。开展与读者之间的互动交流活动；发布信息，完成外宣及各项信息目标任务。

1.3.策划组织开展特色服务活动

开展讲座、培训、展览、演讲、沙龙等社会教育活动和全民阅读推广活动。同时，针对残疾人、进城务工人员、未成年人和老年人等特殊群体开展各种服务活动。完成年度目标任务。

1.4.品牌建设

创造图书馆文化品牌，打造品牌活动，完成品牌建设，提高图书馆的社会关注度与支持。

1.5.员工培训

对馆员进行服务意识的培训和考核；招纳优秀人才并进行培训教育、考评考核和录用；鼓励要求员工参与图书馆相关技术职称评定；竞聘上岗，完成组织机构的建立。

**2.人员配置**

2.1运营商派驻人员部室设置

办公室、读者服务组、读者活动组。

2.2人员岗位职责明细

（1）项目总负责人

工作内容：

2.2.1.1贯彻执行党的路线、方针、政策，执行国家有关文化事业和公共图书馆的法规，配合政府方馆长主持全面工作。

2.2.1.2制定本馆年度工作责任目标，组织、布置、督促、检查馆内各个部门目标任务的完成；

2.2.1.3负责安排和管理好本馆的人事安排和经费管理。

2.2.1.4开展各项工作，督促检查，总结计划实施情况，保证全馆工作目标任务的完成。

2.2.1.5完成上级领导交办的其他工作任务。

（2）办公室

人事行政培训

工作内容：

2.2.2.1.1负责图书馆的宣传、文书和档案工作。

2.2.2.1.2负责图书馆各类固定资产的管理工作。

2.2.2.1.3负责图书馆员工培训，入离职的管理工作

2.2.2.1.4负责图书馆办公用品的申报和领用、

2.2.2.1.5负责全馆的考勤及各类报表的填报工作。

技术工程师

工作内容：

2.2.2.2.1负责图书馆局域网的建设和安全管理工作。

2.2.2.2.2负责馆内计算机硬件及辅助设备的选型、安装、调试和维护管理工作。

2.2.2.2.3积极协助各业务部门熟练掌握利用图书馆集成管理系统，负责电子资源及各种重要数据库的正常运行和维护及开发利用工作，妥善保管应用软件并及时进行数据备份。

2.2.2.2.4承担计算机应用软件的调试和对使用人员的指导培训工作。

2.2.2.2.5严格管理各类账户的网络地址，登陆权限，确保本馆各类系统安全可靠稳定运行。

2.2.2.2.6负责对读者进行文献信息查询和相关数据库检索的指导工作，并主动向读者提供有关的信息服务。

2.2.2.2.7提供电子资源的咨询服务，为培训工作提供场所。

新媒体小编

2.2.2.3.1负责每月线上活动策划

2.2.2.2.2 新媒体数据统计

2.2.2.2.3 媒体报道整理

2.2.2.2.4下个月的活动总览

2.2.2.2.5邮箱管理

2.2.2.2.6微博更新

2.2.2.2.7微信订阅号、服务号认证

（3）读者服务组

工作内容：

2.2.3.1向读者提供图书借还、阅览服务。

2.2.3.2负责读者证的办理、发放、退证及补证等相关工作。

2.2.3.3按工作管理规范接受新到图书。按要求对图书进行管理和排架，采取措施保证图书的完好。

2.2.3.4进行图书、期刊利用的宣传工作，进一步提高图书的利用率。

2.2.3.5熟悉馆藏，协助读者利用馆藏文献，开展咨询工作。

2.2.3.6参与文献保障体系建设，开展馆际互借工作。

2.2.3.7收集读者的意见和建议，不断提高流通阅览服务的水平和质量。

2.2.3.8负责图书采购、图书分类和图书编目的工作。

2.2.3.9及时总结图书采购、分类和编目工作中的经验，不断提高图书的采编质量。

（4）读者活动组

工作内容：

2.2.4.1组织开展各类活动，推广策略案、资源渠道合作案、品牌策划案等文案的创意、策划、内容及执行。

2.2.4.2官网、微博、微信、抖音等自媒体平台内容的创意、选题、内容、执行与维护更新。

2.2.4.3协助完成各类调研、统计报告的信息采集和文案采编。

2.2.4.4读者建设、志愿者队伍建设、活动绩效评定系统建设。

2.2.4..5外部资源协调，活动资源建立，阅读点业务指导。

**3.考评方式**

3.1考评对象

服务商招聘的人员接受甲方对图书馆的业务监管和绩效考核。

3.2考评方式

甲方成立考核评价小组，编制绩效考核实施细则。按“日常监管”、“年度考核”两个步骤具体实施。从服务外包任务的完成数量和质量、服务队伍的建设和管理、服务能力和管理水平、管理规章的执行和落实、群众知晓度和满意度等方面进行综合考核评价，满分为100分，考核评价不得低于80分，80分以下60分以上要求服务商立即整改，60分以下整改不合格则终止服务合同。

根据服务商提供的图书馆年度运营报告按照甲方规定的考核标准进行年度考核。政府通过年度考核标准，建立支付和合作方式，分为三个等级。

分数平均80(含80)分以上为优秀:支付单年合同金额100%。

分数平均60(含60)-80分为合格:支付单年合同金额80%。

分数平均60分以下:支付单年合同金额60%，并要求整改，若整改后不合格，采购人有权解除合同。

以年度考核结果作为支付依据，低于考核标准的则扣除相应服务费。

为了考评服务投标单位的服务质量，根据第三项工作目标及预期效益的具体内容制订服务量化考核表，各项服务及指标的分值为：

服务外包任务完成的数量及质量 25分

服务队伍的建设和管理 15分

服务能力和管理水平 20分

活动的执行和落实 30分

群众知晓度和满意率 5分

应急管理和安全管理 5分

满分为100分，考核评价不得低于80分，60分以下要求服务商立即整改。

3.3泉山区图书馆服务运营考核标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 指标 | 考核内容 | 分值 |
| 1 | 开放时间 | 周开放时间不少于56小时，全年无休 | 3 |
| 2 | 读者数 | 一年新增注册读者数0.2万人 | 3 |
| 3 | 到馆量 | 年读者到馆量达50万人次 | 4 |
| 4 | 文献外借量 | 年每册馆藏流通次数达0.7次 | 4 |
| 5 | 书刊宣传 | 线上宣传每月不少于1次10册；馆内宣传每月不少于1次20册；馆外宣传每季度不少于1次100册。 | 3 |
| 6 | 安全管理 | 负责馆内水、电、火等各项安全工作，定期开展安全检查，成立安全生产管理组织，安全生产制度齐全。 | 3 |
| 7 | 重大读者投诉 | 全年重大读者投诉，经认定的不超过2次 | 3 |
| 8 | 读者满意率 | 不定期发放调查问卷，收集读者对图书馆服务质量、员工素养等方面评价，全年不低于100份，满意率达90%以上。 | 5 |
| 9 | 志愿者 | 建立志愿者服务台账，志愿者服务活动常态化 | 3 |
| 10 | 社会合作 | 拓展合作机构，每年新增开展业务活动的合作机构1个 | 2 |
| 11 | 读者活动人书 | 年参加读者活动人数8万人次 | 5 |
| 12 | 服务队伍建设和管理 | 具有完善的组织架构，按需设岗，设置绩效考核机制及奖励机制并执行 | 2 |
| 13 | 员工培训 | 年员工人均教育培训100学时，鼓励员工参加各级权威专业机构培训。 | 3 |
| 14 | 文献采购与加工 | 按馆方要求每月采购文献并及时加工上架（报纸、期刊到馆当天登录上架），排架正确率达93%以上。 | 3 |
| 15 | 品牌建设 | 三年创建活动服务品牌2个（宣传汉风泉韵） | 4 |
| 16 | 积极投入“书香城市”建设 | 按照书香城市示范区工作要求开展创建工作 | 3 |
| 17 | 软硬件管理 | 保障馆内文献借阅服务的家具设备、计算机设备、网络设备及其软件管理系统的的资产安全、运行平稳与合理使用。 | 3 |
| 18 | 媒体宣传 | 每年在各类媒体（包括报纸、电台、电视台、网络等）宣传数量不少于总计200篇。 | 4 |
| 19 | 工作人员情况 | 馆员按照《服务规范》开展服务，着装干净整齐，语言举止文明有礼，对待读者耐心细致，及时关注馆内情况，制止不文明现象发生。 | 3 |
| 20 | 提供政府公开信息服务 | 馆内有及时更新政府公开信息的刊架 | 2 |
| 21 | 特殊群体活动 | 打造未成年人服务品牌，每年开展针对未成年人、留守儿童、老年人、残疾人、农民工等特殊群体的活动24次（其中针对留守儿童、老年人、残疾人、农民工群体活动各1次）。 | 5 |
| 22 | 讲座培训 | 每年开展针对读者的各类讲座及培训35次 | 5 |
| 23 | 展览 | 每年举办各类展览不少于12场 | 5 |
| 24 | 阅读推广 | 每年开展阅读推广活动不少于20次 | 5 |
| 25 | 服务宣传推广 | 每年开展包括服务宣传周、全民读书月、世界图书与版权日在内的图书馆服务宣传推广活动5次 | 5 |
| 26 | 业务研究 | 建立馆内业务研究激励制度，鼓励馆员参加当地职称资格评定，每年在市级以上刊物发表图书馆相关论文1篇。ps:员工获得全国通用图情专业职称加1分，上限加2分 | 2 |
| 27 | 网站管理 | 建立每日巡查机制，定期更新信息，及时回复读者留言 | 3 |
| 28 | 媒体平台 | 做好图书馆微信公众号、微博、读者微信群等平台维护工作，每周至少发送推文7条，有效引导，及时回复读者信息，每年利用公众号等开展线上活动达4场 | 5 |
| 加分项 | 上级表彰 | 获省级业务主管部门和市级党委、政府表彰和奖励，每次计1分； |  |
| 获国务院业务主管部门或省级党委、政府及国家级行业协会（学会）表彰及奖励，每次加2分； |
| 获国际行业组织或国家级表彰与奖励，每次加3分。 |
| 合计 | 100 |

注：具体考核细则标准，签订合同时采购人可根据实际情况再做调整。

**五、投标人职责要求**

1.严格遵守图书馆的各项规章制度。

2.严格按照合同约定的任务和目标按时保质保量完成。

3.供应商以图书馆名义对外签订合同时，必须经采购人审查、同意、备案后方可签订；供应商在运营管理过程中须接受采购方的监督，重大事项须经采购方议定。

4.服务期间供应商所产生的与读者或第三者之间的责任，由供应商自行承担。

5.供应商在项目承包服务过程中，必须严格按国家安全法规及图书馆的规章制度执行，如发生安全及其他意外事故，所造成损失和责任由供应商负责。

6.履约期间，如出现重大综合管理缺陷，采购人有权自缺陷出现之日起直至缺陷更正，进行处惩，如运营服务供应商对综合管理缺陷不予更正，采购人有权另请其他单位更正，所发生的费用可在下一次费用结算中扣除。

7.若依托图书馆阵地和资源开展有偿服务，须经采购人审查同意备案后方可实施。如未得采购人认可，供应商擅自对外开展的有偿服务，视作供应商违约，供应商承担违约责任，造成损失或者影响图书馆对外形象的，由双方协商处理，并由供应商给予赔偿。

8.针对项目需求，在本项目服务合同到期后，为采购人提供关于本项目的后续服务配合，其内容包括配合采购人规划本项目下一合同期的招标工作及交接工作，承诺与该项目下一合同期中标人做好技术交底及相应的衔接工作。

**六、售后服务要求**

1.采购人定期针对供应商运营服务效果进行评估，若达不到相应的目标，则提出相应的整改意见，运营供应商需及时制订改善方案，报采购人批准后予以迅速改善。

2.运营供应商需定期整理、收集在运营过程中存在的目标考核以外的问题和情况，定期向采购人进行汇报，协商改善办法，后期落实。

3.运营供应商需成立自查小组，针对服务运营中存在的问题进行及时整改和调整，第一时间发现问题，第一时间解决问题。

**七、其他要求**

见招标文件第五章《拟签订的合同文本》。