

淮上区图书馆运营服务外包项目合同

合同编号：

甲方（采购人）：蚌埠市淮上区文化旅游体育局

法定代表人：张道成

地址：淮上区政府行政办公楼5楼

邮编：233020

乙方（供应商）：华博胜讯信息科技股份有限公司

法定代表人：王学杰

地址：合肥市高新区创新产业园二期 F4栋10层

邮 编：230088

甲乙双方就淮上区图书馆运营服务外包项目签订本合同。为进一步明确双方的责任，确保合同的顺利履行，根据现行有效法律、法规的规定，经甲乙双方充分协商，特订立本合同，以便共同遵守。

一、项目概况

项目名称：蚌埠市淮上区图书馆运营管理服务项目

项目编号：BB2023SQCGC085

项目内容：蚌埠市淮上区图书馆运营管理服务

签订地点：蚌埠市淮上区

二、合同服务及要求

（一）项目概况

1. 建设情况和服务人群：

淮上区图书馆位于上河路与正街交叉口的乾和园33#综合楼，总面积为4883m²。共有三层，每层1600m²。一楼有24小时书屋、少儿综合阅览区、报刊阅读区、视障阅览区、亲子绘本馆。二楼设有中外文学阅览区、非遗展览馆、综合类图书借阅区、地方文献典藏、创客中心。三楼设有展览区、报告厅、办公区、培训室、书画室、接待室等区域。服务主要针对少儿、学生、研究人员、社区居民以及工作人员等，服务范围涵盖阅读、借阅、参考咨询、文献传递、信息查询、学术研究等多方面，全方位满足不同读者的阅读、学习及娱乐需求。

2. 建馆理念：

通过专业化的运营服务和管理，充分发挥图书馆的现代化功能和作用。充分满足读者的阅读、学习需求，引导和帮助读者树立正确的世界观、人生观、价值观，向读者提供健康有益的精神食粮，促进“两个文明”建设，真正发挥图书馆的社会化功能，提升社会影响力。

3. 管理思想：

根据图书馆统一整体运行的思路和公益性特点，坚持由淮上区政府主导，社会化运作，由专业人员科学管理，契合需求，稳健发展，以实现社会公益、减少政府投入为目标，对整个图书馆实行集约化运作，创新经营，统一规划、统一专业管理，实现资源共享和效益最大化，打造淮上区图书馆新地标。

（二）人员配置

1. 人员配备数量、岗位职责等严格按照招标文件和招标方案中的采购需求，项目负责人以及馆员等需完全符合招标资质。

2. 乙方须根据图书馆建设、管理及发展需求，在合理配置人员的基础上，明确岗位职责和权利，科学分工，以绩效考评激励、定期培训及考察等方式完善和发展图书馆人员的职业技能及服务能力。要建立稳定高效的运营团队，防止人员频繁流失。

（三）制度建设及管理

1. 乙方须提供完善的图书馆日常管理制度，包括但不限于图书馆管理制度、图书馆借阅流程、图书馆各功能区管理规章制度、考勤制度、公共财产登记管理制度、安全管理制度及应急预案等。

2. 乙方安排的管理人员必须认真履行相应的管理制度，严格到岗时间，不迟到、不早退，确保开放时间不空岗，确保功能室环境整洁，及时发现、消除安全隐患。

3. 乙方须结合读者需求，依托各功能区主动策划相应的图书文化活动，及时做好活动后的问卷调查和资料的整理、收集，配合上级部门做好相关政策、法规宣传，创建图书馆文化品牌。

（四）图书馆运行方案及指导服务建设方案

乙方须根据图书馆定位、建设方案等，提出图书馆运行方案，应包含图书馆日常运行方案、未来三年的发展方向和目标、特色资源及服务建设等。淮上区图书馆应建立并具备能够指导和引领相关社会事业的文化发展能力，提出对全区相关机构的服务、联盟、指导等服务建设方案，以及对如何指导阅读空间制定科学的运行方案。

（五）图书馆信息智能化方案

乙方要结合一年来的运营情况、读者需求及存在问题，配合甲方完善业务系统与数字图书馆建设，加快推进智慧化图书馆进

程，并取得显著成效。积极协助甲方对辖区内的社区书房实行一体化管理，实现信息共享，切实发挥总馆的龙头作用。

（六）图书馆日常宣传活动及文化品牌建设方案

1. 乙方须根据图书馆特色定位、服务人群及发展要求，以特色服务为导向，引领淮上区中小学以及机关和企事业单位读书文化，拟定全年活动规划方案；依照活动方案组织开展相应的文化活动。活动要求详见考核细则。

2. 乙方应根据图书馆整体定位、建设及发展需求，创建图书馆阅读服务品牌不少于 2 个。

3. 乙方应做好图书馆媒体宣传报道工作，全年媒体报道不能少于 48 篇次。其中，国家级媒体不少于 5 篇次，省级媒体不少于 10 篇次。

4. 乙方负责活动期间的宣传、设计、人员安排；宣传媒体的组织安排；通过活动提高读者参与积极性，充分体现图书馆的服务功能，乙方同时应接受淮上区政府相关部门的监督和检查。

（七）图书馆评估定级

乙方要参照全国第七次图书馆评估定级标准，在全国第八次评估定级工作开展之前，抓紧补短板、强弱项，把各项指标纳入到日常的管理中，精心筹备、全力推进，在双方共同努力下，力争在全国第八次评估定级中成功评为县区级一级图书馆。

三、其他要求

1. 乙方须承诺安排的工作人员身体健康，并提供花名册(备注姓名、年龄、性别、籍贯、联系方式等信息)和身份证复印件报采购人备案。

2. 服务区域和范围内未经甲方批准，禁止任何形式的盈利性经营。一经发现，甲方将按服务合同及相关考核办法进行评分和扣款，严重时取消中标人资格。如在服务区域和范围内开展各类公益性活动，必须报经甲方批准同意后方可实施。

3. 合同终止时，乙方应将各类设施完整地移交给采购人，如有丢失，按设施原价在履约保证金及服务经费中扣减（低值易耗品除外）。

四、合同履行期限

1. 本合同服务期限为2025年06月25日起至2026年06月24日。

2. 服务期满，如若下一年甲方不进行运营服务外包或重新招标，应提前2个月通知乙方，双方共同协商交接等相关事宜。

五、合同价款

金额：捌拾贰万陆仟元整（大写，人民币）

¥：826,000.00元（小写，人民币）。

六、合同价款支付方式

1. 合同签订后一个月内，甲方向乙方支付合同金额的50%；合同签订满半年后15日内，甲方向乙方支付合同金额的40%；剩余尾款10%，合同期满后一个月内，乙方须备齐考核软件资料，交甲方进行年度绩效考核，甲方根据考核得分，决定尾款的支付额度。

2. 年度考核以中标文件中《蚌埠市淮上区图书馆年度绩效考核细则》为准。

①年度考核分值为90分（含）以上视为年度考核合格，可全额支付尾款；

②年度考核分值为 80 分（含）以上，90 分以下视为年度考核不合格，按其得分值/总分值的比例支付尾款。例如：年度考核评定为 85 分，尾款 $\times$ 85%支付。

③年度考核分值低于 80 分视为年度考核分值严重不合格，按其得分值/总分值的比例支付尾款。如：年度考核评定为 78 分，总分为 100 分，按尾款 $\times$ 78%支付。

七、考核方式

由甲方组织相关人员进行定期考核。

（一）考核依据

依据《县区级图书馆评估标准》，按照国家一级图书馆管理与服务标准制定本考核方案。

（二）考核原则

本着“公平公正、全面客观、提升优化”的原则，结合定性考核和定量考核的方式，实现考核指标的直观性、可执行性，确保考核内容有效反映淮上区图书馆的工作状况，为淮上区图书馆管理工作和服务能力的提升优化发挥积极作用。

（三）考核内容

1. 基本业务管理工作：围绕图书馆的开放时间、员工考勤、图书加工、图书借阅、图书排架等、设备设施、网络建设、工作台账等工作进行测评，反映淮上区图书馆的基本业务管理水平，检验淮上区图书馆运行管理能力的基础指标。

2. 读者服务工作：从读者到馆人次、读者办证数量、读者建设活动三个方面对淮上区图书馆的读者建设工作进行考核，反映淮上区图书馆宣传推广工作的实施效果，体现淮上区图书馆的社

会渗透力，是检验淮上区图书馆管理能力的重要指标。

3. 文化活动实施工作:按照活动实施方案，系统、稳步地开展各项活动，围绕文化活动的开展次数、居民的参与人次、居民的活动满意率等内容进行考核，充分反映出淮上区图书馆文化服务活动的开展效果，是检验淮上区图书馆运行管理能力的关键指标。

4. 人员培训与考核工作:结合工作人员服务理念、专业技能、服务技能方面的培训与考评，以及工作人员考勤、业务能力、创新能力等方面的工作考核，反映淮上区图书馆员工培训与考核工作的实施效果，体现淮上区图书馆的可持续发展水平，是检验淮上区图书馆运行管理能力的必要指标。

(四) 考核周期

1. 不定期考核

不定期考核，主要是基本业务管理工作的考核，属不定期抽查性质，包括员工个人考勤、员工岗位职责履行情况等。

2. 季度考核

季度考核，集中在每季度第三个月，是淮上区图书馆全方位运行管理工作考核。

3. 年度考核

年度考核，集中在合同期满的最后一个月，是淮上区图书馆全方位运行管理工作的考核。

(五) 考核方案表

一级指标	二级指标	三级指标	考核要求
日常运行管理	基本业务管理	开放时间	每天按时开放，开放时长不低于8小时，保证每周开放时长不低于

工作			70 小时
	人员配置情况		项目负责人以及馆员的配置情况，要完全符合招标文件要求
	员工考勤	员工签到表记录清晰准确	
		平均每月发生员工迟到现象不超过 2 次	
		平均每月因员工无故缺勤影响工作正常开展的现象不超过 1 次	
	图书管理	图书加工	图书编目加工、图书上架正确率在 90%以上。
		图书借阅	每年图书外借册次(以计算机统计为准)不低于 12 万册次
		图书盘点	定期对图书进行盘点，及时掌握相关情况，确保固定资产不流失
		图书防尘、防潮	保持图书整洁、美观，有防潮、防尘措施
		图书排架	保持图书排列整齐、有序
		阅读指导	计划和总结；推荐好书；开展书评；举办读书报告会；其它活动等
	安全管理		每天及时关闭门窗、电源，定期检查消防器材、阅览设施，有清晰准确的安全检查记录
	读者宣教与安全监督		对影响公共秩序和读者人身安全的行为，馆员要加强对读者的宣教工作，避免因影响公共秩序引起读者投诉以及安全事件的发生。
	工作台账记录		工作台账记录的时间、事项清晰、完整，平台的维护情况、员工培训情况、图书盘点情况、安全设施的检查情况、资源采购情况、文化活动策划物资采购情况或支出情况等台账要记录完好，分类归档，便于查询。
	环境卫生		书柜以及办公室等负责的区域要保持环境干净整洁，严禁脏乱差
	读者服务工作	读者到馆人次	每年流通总人次不少于 22 万人次
		读者办证数量	每年新增读者人数 2000 人
		读者教育与用户培训	每年举办的教育与培训主题不少于 4 种，经典阅读推广、智能化数字设备使用不可缺失

			每年举办次数不少于 24 次	
		读者满意率	读者满意率不低于 90%	
	文化活动实施 (活动方案需 经业主审核批 准)	文化活动次数 (年活动次数不少于 100 次)	每年日常活动不少于 65 场次，人数不低 30 人	
			每年中型活动不少于 40 场次，人数不低于 50 人	
			每年大型活动不少于 5 次，人数不低于 100 人	
		特殊群体服务	每年开展残障、未成年、银龄等特殊群体活动不少于 12 场	
		服务品牌建设	每年创建图书馆阅读服务品牌不少于 2 个	
		媒体宣传报道	每年媒体报道的活动次数不少于 48 篇次，其中国家级媒体不少于 5 篇、省级媒体不少于 10 篇。	
		读者服务规范	读者意见反馈处理率 100%，24 小时内响应处理	
		读者活动满意率	满意率在 95%以上	
		活动台账记录	活动台账记录的时间、地点、名称、物资采购情况或支出情况等事 项清晰、完整，备案归档，便于查阅	
	人员培训与考 核	人员培训	每年至少开展 24 次人员培训	
			每年至少培训 72 个学时	
			培训记录的时间、事项清晰、完整	
		人员考核	每年开展 4 次人员考核	2 次培训考核
				2 次工作考核
				考核记录的时间、事项清晰、完整
加分项			获得省级、国家级奖项可作为加分项	

八、不可抗力

1. 如果双方任何一方由于受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等不可抗力的事故, 致使影响合同履行时, 履行合同的期限应予以延长, 延长的期限应相当于事故所影响的时间。不可

抗力事故系指买卖双方在 缔结合同时不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事故。

2. 甲乙双方的任何一方由于不可抗力的原因不能履行合同时，应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由，在取得有关主管机关证明以后，允许延期履行、部分履行或者不履行合同，并根据情况可部分或全部免予承担违约责任。

九、服务权限

1. 乙方作为甲方选定的中标人，必须根据甲方要求，承担向甲方通过承诺的服务范围内的相关工作。

2. 任何情况下，未经甲方书面同意，乙方不得向第三方转让甲方在本合同中授予乙方的权限，不得超越甲方授权范围。不得向第三方转让合同权利义务，否则甲方有权取消乙方的中标人资格或解除合同。

3. 办公用品乙方根据自己的需求自行配备，卫生保洁用具，乙方负责补充和购置。

4. 乙方不得转让或转包图书馆的运营管理各项工作，在没有得到甲方允许下，乙方不得利用甲方的场地、设施、设备私自开展任何形式的有偿服务，保证图书馆的公益性免费对外开放。

5. 乙方须遵守国家相关法律法规以及与服务范围内涉及之甲方各项规章制度服务规范和其他规范要求。

6. 乙方向甲方提供的服务、组织的读者活动、展览、培训等项目必须遵守国家的法律法规、政策，坚持社会主义文化先进方向。

十、合同文件及资料的使用

1. 乙方在未经甲方同意的情况下，不得将合同、合同中的规定、有关计划、图纸、样本或甲方为上述内容向乙方提供的资料透露给任何人。

2. 除非执行合同需要，在事先未得到甲方同意的情况下，乙方不得使用前款所列的任何文件和资料。

十一、 违约责任

(一) 甲方违约责任

1. 甲方应当按合同约定资金支付的方式、时间和条件，及时支付采购资金。对于满足合同约定支付条件的，甲方应及时将资金支付到合同约定的乙方账户，不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款，不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向乙方付款的条件。

2. 因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方应当对乙方受到的损失予以赔偿或者补偿。

3. 如甲方有不可抗拒的原因造成逾期支付约定资金，甲方不承担违约责任。

(二) 乙方违约责任

1. 乙方不能达到所承诺的服务质量和有关技术规范标准、人员资质，乙方赔偿因违约给甲方造成的损失。

2. 因乙方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，乙方应当对甲方受到的损失予以赔偿或者补偿。

3. 因乙方提供的服务内容违反国家法律、法规，危害国家文化安全，产生不良社会影响，甲方直接解除合同，并追究乙方法律责任。

4. 因乙方责任导致发生安全事故，造成国有资产损失和人身伤害人员伤亡，经核实后是乙方责任的，甲方可直接解除合同，并追究乙方法律责任。

十二、争议处理

1. 按本合同规定应该偿付的违约金、赔偿金、保管保养费和各种经济损失，应当在明确责任后10天内，按银行规定的结算办法付清，否则按逾期付款处理。

2. 本合同如发生纠纷，当事人双方应当及时协商解决，协商不成时，任何一方可以向项目所在地有管辖权的人民法院起诉。

3. 损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

十三、安全及责任

1. 在乙方服务期间，全权负责其区域内的安全保卫工作，负责落实各项安全措施和岗位职责。自协议签订之日起若因乙方管理不当发生的安全事故或意外事件由乙方全权承担责任。

2. 爱护室内文献和各种设备设施、场地空间等，保护国有资产安全和设备运行良好及读者人身安全。

3. 在运营过程中，若出现建筑设施、家具、电器、水、电等维修问题，若因乙方操作不当和人为损坏，由乙方负责解决并承担相应的费用，正常损耗乙方不承担责任。

十四、附则

1. 下列关于淮上区图书馆运营管理服务项目BB2023SQCGC085的招标文件及有关附件是本合同不可分割的组

成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

①招标文件及答疑、补遗；

②投标文件；

③开评标中的澄清说明；

④其他约定。

2. 本合同未尽事宜，甲乙双方另行签订补充协议，补充协议与和合同具有同等效力。

3. 本合同一式肆份，甲乙双方各执两份，经双方签字盖章之日起生效。

甲方：



(公章)

法定（授权）代表人：

电话：

[Handwritten signature]

乙方： (公章)

法定（授权）代表人：

电话：18019986464

开户银行：中国银行合肥
高新技术产业开发区支行
营业部

账号：185750216797

日期： 年 月 日

日期：2025年6月23日