

铜官区图书馆社会化运营服务项目合同

甲方（采购人）：铜陵市铜官区文化旅游体育局

乙方（成交供应商）：安徽知本文化科技有限公司

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》及有关法律
规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，通过评标委员会的评审并经采
购人确认，决定与乙方签订运营合同。为进一步明确双方的责任，确保合同的顺
利履行，甲乙双方商定同意按如下条款和条件签订本合同。

一、合同文件构成

本协议书与下列文件一起构成合同文件：

- （1）成交通知书；
- （2）本项目采购文件及更正公告；
- （3）供应商提交的响应文件及承诺函；
- （4）其他合同文件。

在合同订立及履行过程中形成的与合同有关的文件均构成合同文件组成部
分。上述各项合同文件包括合同当事人就该项合同文件所作出的补充和修改，属
于同一类内容的文件，应以最新签署的为准。

二、合同范围

铜官区图书馆新馆位于石城大道 188 号，本馆使用面积 4500m²，共有 4 层，
主要对外服务窗口有成人外借室、少儿外借室、少儿阅览室、报刊阅览室、自修
室等。八个社区分馆分别位于天井湖社区、鹞山社区、阳光社区、学苑社区、官
塘社区、人民社区、乌木山社区、狮子山社区，并对铜官区下辖其他社区阅读点、
农家书屋及社会阅读点进行业务指导。

三、合同内容

- 1、提供铜官区图书馆（总馆）及其分馆的日常运营服务（包含对总馆的物
业管理、水电维护及馆内外绿植管护等工作）；
- 2、提供铜官区图书馆（总馆）及其分馆的电子设施、系统软硬件维护；



3、指导铜官区下辖其他社区阅读点、农家书屋及社会阅读点的日常管理与活动开展等相关工作。

四、合同相关主体

1. 甲方是行使本合同范围内图书馆及其他合同范围内所有者权益的业主方，并负责监管乙方对图书馆的运营服务及资产保值。如甲方今后改变隶属关系，本合同规定的由甲方享有的全部权利和承担的全部义务不变，仍由甲方享有和承担。合同期限内，甲方职能由其他组织或部门承继的，则甲方全部权利和义务自动由该组织或部门承继。

2. 乙方在铜官区图书馆所在地注册成立安徽知本文化科技有限公司铜陵分公司（以下简称分公司）。甲方同意乙方授权分公司代表乙方履行本合同项下乙方的全部权利和义务，分公司对本合同盖章予以确认，同意承担履行本合同项下乙方的权利和义务。但乙方仍应对本合同约定的运营服务方的各项义务和责任向甲方承担连带责任。甲方同意乙方授权分公司具体负责图书馆的运营服务，并不构成对乙方履行本合同项下义务的免除，如分公司无法代表乙方充分履行本合同项下义务，则甲方有权要求乙方亲自履行合同义务。

3. 甲方同意乙方授权分公司具体负责图书馆的运营服务，并不构成对乙方履行本合同项下义务的免除，如分公司无法代表乙方充分履行本合同项下义务，则甲方有权要求乙方亲自履行合同义务。

4. 乙方及分公司仅是图书馆在本合同期内的运营服务者，根据本合同约定，乙方及分公司负责图书馆的场馆运营、人员调配、内部分配和设施管理等运营服务工作，完成双方确定的运营服务指标和运营服务目标。非经甲方书面授权，乙方及分公司不能以甲方的名义或以图书馆的名义对外签约、举办活动。乙方及分公司不得以甲方或图书馆名义或图书馆运营服务权贷款、保证或作其他财务承诺，不得有其他利用甲方信用的行为，也不得以甲方或图书馆的任何财产作抵押或作其他形式的担保。

五、服务期限和地点

（一）服务期限

运营管理期限：三年，自 2023 年 5 月 1 日至 2026 年 4 月 30 日止服



务合同每年一签。委托运营管理期限采取“1+1+1”模式，即先行签署合同期为1年的合同（自2023年5月1日至2024年4月30日止），在1年合同期内，若乙方考核合格，且双方无书面异议，本合同期限顺延续签1年，以此类推。本次为第2次续签（自2025年5月1日至2026年4月30日）。

（二）服务地点

铜官区图书馆及下辖8个社区分馆，甲方指定地点。

六、服务费用及付款方式

（一）服务费用

每年服务费用人民币大写：壹佰捌拾叁万捌仟元整（人民币小写：1838000.00元）。

（二）付款方式

1. 合同签订后十个工作日内支付合同价款的40%（73.52万元），半年后支付合同价款的30%（55.14万元），整体验收合格后十个工作日内支付合同价款的30%（55.14万元）。

2. 铜官区图书馆社会化运营服务项目费用直接转账至乙方分公司。

3. 每次付款前，乙方分公司须提供等额的增值税专用发票给甲方，甲方收票后，十个工作日内付款，否则甲方有权暂不付款。

七、甲方的权利与义务

（一）甲方权利

1. 甲方行使监管权利，在本合同期限内，行使监督管理权，负责协调乙方与政府的关系及有关社会公益活动。

2. 甲方认为乙方对图书馆的运营服务和服务质量存在问题时，可以要求乙方及时整改并给予书面回复，并列入甲方考核范围。

3. 甲方有权监督乙方必须录用符合双方约定的岗位设置的工作人员人数、工作人员专业技术职称、学历等；甲方有权监督乙方工作人员的工作表现，若有投诉等不当行为，甲方有权要求乙方整改或更换，并列入考核范围，在不违反法律



法规政策、不影响甲方或第三人的情况下,甲方原则上不得干涉乙方的用工权利。

4. “铜官区图书馆”的名称权,属甲方所有,未经甲方书面同意并授权,乙方不得擅自使用或者变更。唯有甲方对“铜官区图书馆”的知识产权等无形资产具有占有、使用、收益和处分的权利(包括且不限于命名权、影像和模型制作的许可权等)。

5. 铜官区图书馆所有的工作资料(含软件资料)均属甲方所有。如工作等资料发生任何形式的遗漏,灭失等情形,甲方有权向乙方追责,并从履约保证金中扣除相应费用。违约金不足以弥补甲方损失的,乙方应赔付相应的损失。

6. 在运营服务期间内,如乙方发生违法违规行为,或出现责任事故,或没有完成本合同约定的运营服务指标,经甲方书面提出后乙方仍未进行整改的,甲方均有权单方解除合同,并要求乙方承担相应的违约责任。

(二) 甲方义务

1. 甲方协助乙方对图书馆在运营服务、宣传推介、行政服务及场地使用等方面的协调工作。定期召开工作联系会议,协调图书馆运营服务的相关问题。

2. 运营服务期间,如因甲方以图书馆的财产对外提供担保而影响乙方正常运营服务活动并造成损失,甲方应负相应的赔偿责任。

3. 运营服务期间,甲方或乙方依托铜官区图书馆获得各级各类奖励基金,奖励基金归甲方所有。

八、乙方权利与义务

(一) 乙方权利

1. 乙方及授权的分公司根据国家有关法律、法规及合同约定的内容,行使图书馆日常运营管理权,承担在运营管理过程中产生的风险和经济、法律责任,包括但不限于:对第三方人身、财产损害的侵权责任,对第三方的违约责任。

2. 乙方及授权的分公司作为用人单位,负责本公司所有工作人员的招聘、考核、解聘等工作并承担全部费用。乙方与所有工作人员之间发生的纠纷,由乙方自行负责解决,与甲方无关。

3. 乙方及授权的分公司负责对本公司工作人员进行全方位的业务培训。



（二）乙方义务

1. 合同期满后，且乙方已将其对甲方的义务和责任全部履行完毕并已向甲方办理完移交手续后 30 日内，经甲方审核均无损害后（按交接清单内容），乙方有权提出申请退还乙方缴纳的履约保证金费用（不计息）（此笔费用乙方在中标后已交入市公管局）；如乙方对资产有损坏、灭失或违约情形，甲方有权从上述费用中直接扣除，如保证金不足以支付，超出部分，乙方应当另行支付给甲方。

2. 运营服务期间，乙方应保证合理合法使用图书馆各项基础设备，不得损坏、破坏、挪作他用。如因乙方原因造成的设施损毁、遗失，由乙方负责赔偿；乙方应做好除房屋、公用电房、空调外的图书馆其他设备、设施日常维护，费用均由乙方承担。

3. 乙方负责图书馆总馆的物业管理、水电维护以及馆内外绿植管护等工作，并承担费用。

4. 在运营服务期间不得将图书馆的运营工作转包或变相转包、分包。一经发现，甲方有权立即解除合同，并对乙方处以本项目履约保证金的全额作为违约金，并承担因此给甲方造成的一切损失。

5. 对移交资产清单内的设施设备进行日常维修、保养，保证设施设备在实际运营管理期限内的完整性、安全性以及功能使用的完好性。乙方应做好场馆及附属设施设备的日常巡查工作，发现问题及时给予解决并及时向甲方反映。

6. 乙方不得违反劳动法相关规定，应与本合同范围聘用人员签订劳动合同，按国家规定办理劳动用工手续并办理社会保险及必要的商业保险，并向甲方提交聘用人员劳动合同、各项缴费的相关证明，作为甲方支付给乙方服务外包费用的结算依据。乙方所聘人员在享受国家政策规定的待遇外，最低工资不低于铜陵市有关规定，每月 20 日之前，发放图书馆所有工作人员上月工资。乙方自行承担因管理原因造成意外和事故的赔偿和相应责任，与其所聘人员产生的一切纠纷和责任也由乙方承担。

7. 乙方及分公司承诺，运营服务期间，乙方应指派专人作为本项目的直接负责人，合同履行期间甲方有权要求乙方对不称职的项目负责人进行更换。乙方变更项目负责人的，应当及时以书面形式通知甲方，未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，均由乙方承担。分公司的指定代表人及专业人员按照图书馆考勤



制度上班，甲方有权对乙方上述人员进行考勤监督管理，如上述人员三次考勤未到，且未报备甲方请假批准，则视为乙方违约。

8. 乙方及分公司承诺，乙方及分公司经甲方批准后，每年至少安排十名馆员分批次外出参加相关业务知识培训一次，甲方有义务提供相应的资源支持。甲方有权对此进行监督考核，未达到上述业务培训人次的，则视为乙方违约。

9. 乙方承诺在经营管理图书馆运营活动中，若因乙方原因产生的第三方提出侵犯其知识产权和其他侵权损害赔偿的争议，责任由乙方承担，并承担所有赔偿费用，因此给甲方造成损失的，由乙方承担责任。

10. 乙方应遵守当地政府职能部门的相关规定，自觉接受检查和监督，若违反有关规定，由乙方承担责任。

11. 在运营过程中，若因乙方原因发生图书馆财产毁损、灭失的，由乙方承担民事赔偿责任。

12. 自本合同期满或解除之日起，乙方应立即停止印刷、制作、发放含有“铜官区图书馆”字样名称的印刷品、旅游纪念品、其他物品和广告宣传以及使用属甲方所有的全部知识产权等无形资产。

13. 在运营服务期间内，乙方应按照国家规定缴纳运营、管理活动所产生的各项税费。

14. 在运营服务期间内，乙方对建筑物、设施设备及附属物的任何功能性调整或改变，均需事先得到甲方书面同意。装修、改造和新建后的设施设备由乙方负责日常维护、保养，并保证其完整、安全以及功能使用的完好。若乙方因运营管理不当（包括但不限于使用不当、未及时进行维护、维修等）造成场馆及附属设施设备损坏及提前大修的，由乙方承担维修费用，同时甲方有权要求乙方承担相关赔偿。

15. 铜官区政府或铜官区文化旅游体育局自主组织的活动需要使用图书馆场馆的，甲方原则上提前3日通知乙方。乙方应保证优先予以安排，免费使用并配合甲方做好各项服务工作。

16. 乙方应按照甲方要求，做好接待工作，树立良好的图书馆形象。乙方有义务配合甲方完成政府部门安排的有关任务，包括但不限于元旦、春节、“五一”“七一”“八一”“十一”等的灯光工程、节日装饰等。



九、履约保证金

合同签订前，乙方须向甲方交纳中标价2.5%的履约保证金，合同期满后，无其他纠纷的情况下，两个月内无息还。

十、违约责任

1. 如因甲方违反合同中需履行的义务，乙方有权单方面解除或不再续签合同。
2. 乙方违反本协议约定的，应承担违约责任，甲方有权要求乙方赔偿损失。如乙方达不到甲方各级考核目标且经限期整改后仍未能达到要求的，甲方有权单方面解除合同。
3. 甲方根据本合同约定或法律规定解除合同的，乙方应退还甲方已支付但尚未到期的实际费用，且不免除乙方依法应当向甲方支付违约金、赔偿金等法律责任。
4. 甲方有权对乙方的行为进行全面监管，乙方的工作不得超出甲方授权范围，如违反以上约定且经甲方要求整改后仍未能整改的，甲方有权单方面解除合同，乙方承担履约保证金10%的违约金，并承担因此给甲方造成的一切损失。
5. 未经甲方许可，乙方不得以任何方式向任何第三方泄露在运营管理过程中知悉的读者信息、志愿者个人信息等甲方信息，如乙方违约且情节严重的，甲方有权单方面终止合同，乙方应当支付当年服务费用总额5%的违约金，并承担因此给甲方造成的一切损失。上述保密义务在本合同期满、解除或终止后仍然有效。

十一、不可抗力

任何一方因不可抗力不能履行本合同规定的全部或部分义务，该方应尽快通知另一方，并须在不可抗力发生后三日内以书面形式向另一方提供详细情况报告及不可抗力对履行本合同的影响程度的说明。就上述不可抗力的发生须由受到不可抗力影响的一方负责同时提供由公证机关作出的公证证明。

发生不可抗力事件，任何一方均不对因不可抗力无法履行或迟延履行本合同义务而使另一方蒙受的任何损失承担责任。但遭受不可抗力影响的一方有责任尽可能及时采取适当或必要措施减少或消除不可抗力的影响。遭受不可抗力影响的一方对因未尽本项责任而造成的相关损失承担责任。



十二、争议的解决

1. 合同双方应通过友好协商解决因执行本合同所发生的和本合同有关的一切争议。如果经协商不能达成协议，则双方同意：

(1) 向甲方住所地的人民法院提起诉讼；

(2) 由铜陵市仲裁委员会进行仲裁。

本项目选择解决方式： (1)

2. 本合同甲、乙双方一致认为，本合同仅属于甲、乙双方之间的协议，任何争议均只应当按照本合同的约定方式处理，任何情形下采购代理机构均不应当成为该等争议的当事人，无论该等仲裁或诉讼均不得针对采购代理机构提起。

3. 在争议解决期间，除了诉讼或仲裁进行过程中正在解决的那部分问题外，合同其余部分应继续履行。

十三、其他约定

1. 因不可抗力影响图书馆不能持续正常运营达 6 个月以上的，本合同可提前终止。不可抗力是指本合同履行过程中发生的，任何一方不能预见及避免的客观情况，如战争、暴乱、地震、瘟疫或其他灾害气候等。

2. 在本合同期满或提前终止时，乙方应按国家政策和铜陵市有关规定对图书馆所有工作人员的工资、福利、保险等进行结算，若造成工作人员的工资拖欠、福利保险待遇等劳资纠纷，由乙方负责解决，如给甲方造成损失或费用增加的，由乙方负责赔偿。

3. 若乙方工作经甲方考核不合格，或任一方在本年度合同期满前一个月提出书面异议可以解除合同。

4. 合同解除或终止后的 30 日内，乙方应当完成相关财务结算工作；合同解除或终止后的 30 日内，接收甲方的设施、设备、图书等资产按接收清单如数移交给甲方，如有设施、设备、图书发生毁损、灭失的（自然耗损除外），乙方应承担民事赔偿责任。

5. 本合同约定的事宜依据本合同执行，未约定的事项依据本次采购的采购公告及乙方的响应文件执行。

6. 本合同之未尽事宜，经双方协商后以书面形式签订补充协议，并与本合同



具有同等效力。本合同和所附附件，经双方及乙方下属的分公司盖章确认，对乙方及分公司具有法律约束力。

7. 本合同如发生争执，甲乙双方应首先在互让互谅的基础上协商解决。协商不成的，甲乙双方均有权向铜陵市铜官区人民法院提起诉讼。在争议解决期间，除争议事项外，双方应继续遵守本合同项下的其他条款，履行本合同项下的其他义务。因乙方过错导致的诉讼应由乙方承担甲方实现债权的费用，包括且不限于律师费、鉴定费、评估费等。

8. 本合同壹式伍份，甲方留存叁份，乙方和乙方分公司各执壹份。

附件：

- 1、《铜官区图书馆社会化运营年度考核表》
- 2、《服务单位满意度测评表》
- 3、《铜官区图书馆读者满意度调查表》
- 4、《铜官区图书馆日常运营考核指标表》

甲方：

单位名称：

授权代表：

日期：



乙方：

单位名称：

授权代表：

日期：



附件 1:

铜官区图书馆社会化运营年度考核表

	任务指标	分值	考核 评分	细则内容	评分说明
1	总分值	100			
1.1	人员配比			不低于17人	
				负责图书馆总体运营管理、读者服务、文献资料管理、活动开展、日常保洁（绿植）等相关事务	
1.2	免费开放			馆内各项活动及借阅等全部免费	
1.3	开放时间			全年无休，周一闭馆，每周开放时间不低于60小时	
1.4	全年到馆读者总人次			不低于20万人次，每月提供到馆人次统计表	
1.5	注册读者人数			不低于4万人（新增读者不低于2000人）	
1.6	馆藏年外借量			年文献外借总量不低于12万册次，每月提供外借册次统计表	
1.7	年阅读推广活动次数			不低于50次/年	
1.8	年举办讲座、培训场次			不低于20次/年	
1.9	年举办各类展览场次			不低于10次/年	
1.10	年参与活动总人次			不低于2000人次	



1.11	为残疾人、进城务工人员、未成年人和老年人等特殊群体开展读者服务工作				
1.12	图书馆服务宣传			包括图书馆服务宣传周、全民阅读月、世界图书与版权日开展阅读推广和书刊宣传活动	
1.13	提供政府公开信息服务				
1.14	积极向企业、商场、学校等单位提供延伸服务				
1.15	读者满意度达95%				
1.16	馆员培训			包括馆员岗位培训、继续教育等，人均不低于100学时/年	
1.17	业务研究				
1.18	文献编目、加工			普通图书文献和视听文献编目，依据有关国家标准或行业标准进行编目著录，图书馆有相关编目细则，保证编目数据规范一致，图书文件到馆1个星期内完成编目。	
				期刊、报纸文献编目，依据有关国家标准或行业标准进行编目著录，图书馆有相关编目细则，保证数据规范一致，期刊、报纸文献到馆2个工作日内完成记到和上架。	
				普通图书加工整理要求规范、统一、整齐、美观	
				有统一的书标、登录号、馆藏章等。	



1. 19	排架正确率			开架图书排架正确率不低于96%	
1. 20	书架维护			架位维护管理有专门制度和专门人员	
1. 21	图书馆网站、微信、微博、移动APP维护			图书馆网站、微信、微博、移动APP的规划及其结构、内容，页面美化、维护、更新（每周至少更新二次以上）、管理及网上服务	
1. 22	志愿者管理			吸纳志愿者参与图书馆工作，对其进行科学管理	
1. 23	统计工作			按要求提供图书馆整体规划、年度计划总结；每季度提供图书馆季度运营报告；每月提供图书馆运营月报表。	
1. 24	年报工作				

注：上述表格中的“任务指标”分值及“评分说明”具体内容待服务单位确定后根据图书馆（总一分馆）社会化运营情况确定。



附件 2:

服务单位满意度测评表

单位名称:

单位类别: ☐街道 ☐社区 ☐企业 ☐学校

序 号	测 评 内 容	分 值 (100分)	得 分
1	进 服务单位举办阅读推广、办证推广活动	20	
2	举办活动符合服务单位群众需求	20	
3	为服务单位提供业务培训指导及技术支持 (街道、社区)	15	
	为服务单位提供数字资源推广与参考咨询服务 (企业、学校)		
4	与服务单位积极配合, 相互支持与合作	15	
5	对接馆员的工作能力与效率	15	
6	对接馆员积极主动采取措施, 帮助服务单位解决问题, 提升服务质量	15	
总 分		100	
其他意见或建议			

附件 3:

铜官区图书馆读者满意度调查表

您所在馆别：☐ 铜官区图书馆 ☐ 鹁山社区分馆 ☐ 人民社区分馆
☐ 铜霞社区分馆 ☐ 官塘社区分馆 ☐ 阳光社区分馆 ☐ 学苑社区分馆
☐ 天井湖社区分馆 ☐ 乌木山分馆

序号	测评内容	非常 满意 (10 分)	满意 (8 分)	比较 满意 (6 分)	一般或 不清楚 (4 分)	不满意 (2 分)
1	您对本馆的环境与学习氛围满意吗？					
2	您对本馆馆员的服务效率和态度满意吗？					
3	您对本馆提供的馆藏书籍的总体评价如何？					
4	您对本馆提供的数字资源的总体评价如何？					
5	您对本馆设备及整体网络环境的评价如何？					
6	您认为本馆开展的读者活动质量如何？					
7	您对本馆开展的读者活动类型是否满意？					
8	您对本馆网站提供的内容、服务是否满意？					
9	您对本馆的微信、微博、移动 APP 等新媒体平台提供的内容、服务是否满意？					
10	您对铜官区图书馆 1+8 联盟整体服务质量的评价如何？					
总分（100 分）						
其他意见 或建议						



铜官区图书馆日常运营考核指标表

考核内容	考核标准	考核时间	追究责任
人员管理	1、专业岗位人员是否坚持到岗情况（根据年度考核目标要求执行）；	月考核和不定期考核相结合	每人次处罚金 1000 元
	2、每月员工是否配备到位，签到记录是否按月上报文旅局；	每月一查	处罚金 1000 元
	3、工资的发放与五险、公积金的购买是否按合同要求执行。	每月一查	每人次处罚金 2000 元
设备维护	1、保证所有设备正常运行；	不定期	处罚金 1000 元
	2、做好图书馆自动化管理系统日常维护（重点考核能否正常安全使用）；	不定期	处罚金 1000 元
	3、图书馆网站建设与服务（重点考察网站建设规划及其结构、内容，网页美化、维护、更新、管理及网上服务项目等）；	每月一查	处罚金 1000 元
	4、存储设备运营维护（保证所有设备正常运营并负责计算机的运行和维护）。	每月一查	处罚金 1000 元
业务工作	1、图书的排架是否按照图书馆标准进行排架，正确率不低于 96%；	每月一查	处罚金 1000 元
	2、是否及时对过刊进行整理、装订；	每月一查	处罚金 1000 元
	3、日常活动的开展是否正常审批，并按要求完成；	每月一查	处罚金 1000 元
	4、各项工作的软件资料是否按月进行整理。	每月一查	处罚金 1000 元
群众满意率	1、现场调查相结合，满意度不低于 95%；	月考核和不定期考核相结合	处罚金 1000 元
	2、群众投诉，经调查投诉事件合理，确属乙方责任的。		

注：同一考核指标出现一次不合格，甲方提出要求后，由乙方进行整改；出现两次不合格，甲方有权依据本考核指标进行处罚，从履约保证金中扣除；出现三次不合格，甲方有权单方面解除合同。

