

平阳县图书馆 2025-2026 年 服务外包合同

项目名称：平阳县图书馆 2025-2026 年服务外包

项目编号：XZC-PYCG-2024120301

合同编号：

采购人：平阳县图书馆

供应商：温州紫牛图书有限公司

签订日期：2024 年 12 月 31 日

甲方：平阳县图书馆

乙方：温州紫牛图书有限公司

甲、乙双方根据有关法律规定，本着友好合作、协商一致的原则，就平阳县图书馆2025-2026年服务外包项目的有关事宜达成协议如下：

一、服务内容及范围：

（一）图书流通服务与管理工作

1、服务区域：平阳县图书馆新馆 1 至 4 层（昆阳镇存礼路 1001 号）（包含一楼城市书房、中庭、数字阅读中心和视障阅览室、二楼亲子阅览室、二楼青少年儿童阅览室、二楼期刊阅览室、三楼成人社科和自然科学阅览室、三楼成人文学阅览室、三楼自习室、四楼密集库），平阳县图书馆天来巷场馆 1 层读者服务大厅（昆阳镇天来巷 8 号）两个场馆。

2、场馆开放时间：每周二至周日，上午 8:30——晚上 20:30，逢周一闭馆（遇法定节假日须正常开放）。

3、日常管理：

（1）平阳县图书馆天来巷场馆 1 层读者服务大厅的卫生保洁服务质量标准按三星级宾馆和现代化卫生保洁标准进行。

（2）文献流通及读者咨询服务：以接待读者咨询服务、熟练掌握 Interlib 图书馆集群管理系统相关业务操作以及“书香门递”工作的顺利开展，快速准确办理图书借还手续、检索书目、办证退证、各类文献处置（含密集库）、新书登记验收、馆藏变更等情况，维护大厅阅读秩序，并收集读者意见、做好每日工作日志登记、外来团体接待和登记、失物招领登记等为主要内容。打造良好的图书馆服务形象，力争零投诉（有效投诉），确保各服务区域处于正常、有序、高效的状态，运转正常，保障各项活动顺利开展。

（3）文献排架管理：以将新书、读者还书及时上架，并严格按照《中图法》22 大类细排本馆图书，排整齐、细排、减少错误率为主要内容，图书排架正确率不低于 95%。每日末无滞留图书，不得堆积图书。如果遇到满架，图书上不架要及时倒架。密集库书籍根据密集号严格上架排架。保持书架整洁，无灰尘、杂物、垃圾。

（4）报刊登记管理：做好每日报纸期刊登记及上架工作，定期整理指定报纸和期刊的装订以及全年报纸的登记入库工作；做好读者借阅接待及登记工作。

（5）建立长效志愿者管理机制，有记录有存档。

（6）建立完善各种管理制度、岗位责任制、工作流程、工作质量标准，并无条件接受甲方的监督检查。建立考勤制度，统一着装，上班期间须佩戴工作证，明确分工职责和工作质量标准，强化工作的计划性、可操作性和实效性，为各服务区域提供优良的服务保障。

(7) 加强图书馆工作人员团队建设，做好岗前培训以及新业务培训并做好记录汇总。

(8) 甲方将不定时与乙方项目经理进行沟通协调。包括 ①业务内容和流程的管理指导，工作区域的全局巡视，掌握业务状况、人员上岗情况，并做记录；②对乙方人员各工作岗位的服务质量随时进行抽查。发现问题，及时书面通知整改；③要求乙方定期对工作人员进行培训。

(9) 团队研学服务：做好各研学团队的接待服务工作，明确研学主题、时间、路线和活动内容，做好记录和宣传。

4、人员要求

(1) 乙方要选配优秀的人员从事图书馆工作，其人员数量要符合本次服务量的需要。乙方应有本公司的形像识别系统、服务理念、行为规范（专业着装、佩戴标志、语言规范、文明服务）、现场标识等。

(2) 所有人员要求大专及以上学历，政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录。乙方须向甲方提供所有从事本次项目人员的名单和人员履历情况，重要岗位人员必须由甲方考核、审查通过方可录用。

(3) 所有人员必须专职为本项目服务，不得兼职，如需要调换须及时通报甲方，经甲方认可后方可调整。如服务人员出现素质低劣，不能胜任工作，甲方有权提出调换，乙方应予以及时调换。

(4) 严格执行《劳动法》、《劳动合同法》有关员工保障的其他规定，由劳动部门查实的，根据查实情况进行处罚。

(5) 严格执行保密管理制度，严格把关人员素质，做到相关资料不外带。

(6) 相关人员不得有违法犯罪记录。服务人员须持健康证上岗，并安排每年一次体检。

(7) 所有相关人员须服从甲方管理人员的调度、指挥，如发现不符合甲方管理要求的工作人员，甲方有权提出整改、更换，如 3 天内整改、更换不及时或不到位，经协商无效，甲方有权终止合同，乙方更换或调整人员应提前向甲方报备后方可调整更换。

5、设施维护：

每日巡视借阅设备、数字资源展示设备、电脑及标识标牌，并做好巡查记录，确保设施干净整洁，运行维护良好，如：照明、空调、借还设备等；保持电压稳定，网络通畅。一旦发现故障、盗窃、损坏等问题，及时向平阳县图书馆报修，并跟进直至正常。

6、安全保障：

遇读者触发门禁报警器时，责任人须耐心帮助读者解决报警状况。如发现读者确有盗书行为，以批评教育为主；若个别读者态度恶劣，对责任人造成人身威胁，可报警处理。如遇

涉及到人身安全的事件，管理人员应做好应急防护措施，并及时通知平阳县图书馆，情节严重的可报警处理。

7、服务效能：

年接待读者量、年图书外借册数和年新增读者量应在 2024 年基础上保持一定的递增量；按月、季、年做好业务数据统计工作，并提交半年及年业务数据分析报告一份；保证开展阅读推广活动不少于 10 场，并做好相关台账收集和整理工作。

8、增值服务：乙方向甲方额外提供总价值不少于 5 万元的阅读服务或活动，以服务或活动采购合同及发票为准。

9、其他要求：

(1) 根据工作表现，年终须评选出约 20% 的优秀员工，并给予适当奖励。

(2) 乙方应服从馆内其他临时任务安排。

(二)、服务人员配备要求

乙方应结合甲方的场馆类型、面积、工作任务等实际情况，并满足甲方的相关工作要求进行人员配置，并要求人员身体健康，满足岗位要求，有较高业务管理能力和服务水平。具体配置如下表：

序号	人员要求	数量	性质	工作内容	备注
1	项目负责人	1名	全职	全面负责平阳县图书馆服务区域的运行和管理工作。	
2	图书流通人员	若干名	全职	负责书香门递、读者咨询、办证退证、赔书，报刊管理，新书登记验收、图书上架理架、下架打包，馆藏变更，日常安全、消防等工作。	保证两个场馆正常运行（天来巷场馆须提供保洁服务）
3	业务辅助人员	8名	全职	负责文秘（含微信编辑）、阅读推广活动、图书配送、图书编目、密集书库管理等工作。	

二、服务期限：1 年，即 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。如乙方上一年度服务及考核结果达到甲方要求，则续签下一年度合同；若考核不合格，则重新采购，甲方不承担任何违约赔偿责任。项目将采用竞争性磋商的方式确定服务商。

三、服务费用及结算方式

(一) 服务费用：¥1895000 元（人民币大写：壹佰捌拾玖万伍仟元整）。

(二) 结算方式：

1、服务费用采用先服务后支付的办法，按季度支付，每次服务款为合同总额的 25%，在每季度服务完结并经考核合格后，七个工作日内一次性支付该季度的服务款，乙方需开具相

应的发票。特殊情况由双方协商解决。

2、以上合同价款均须财政资金到位后支付。

四、履行时间、履行方式及履行地点：

履行时间：2025年1月1日起至2025年12月31日止

履行方式：平阳县图书馆2025-2026年服务外包

履行地点：平阳县图书馆新馆1至4层（昆阳镇存礼路1001号）（包含一楼城市书房、中庭、数字阅读中心和视障阅览室、二楼亲子阅览室、二楼青少年儿童阅览室、二楼期刊阅览室、三楼成人社科和自然科学阅览室、三楼成人文学阅览室、三楼自习室、四楼密集库），平阳县图书馆天来巷场馆1层读者服务大厅（昆阳镇天来巷8号）两个场馆。

五、服务质量考核细则：详见附件

六、甲乙双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1、甲方按照运营内容及要求对乙方进行绩效考核。

2、甲方对乙方的业务进行全面的技术指导、检查、管理和监督，对检查中发现的质量问题及时向乙方提出书面或口头改进。乙方若不整改或没有按合同要求履约的，甲方可根据实际情况进行适当的经济处罚。

3、甲方监督检查乙方落实疫情防控措施和安全生产措施（包括防台、防火、防盗等）。

4、甲方监督检查乙方对员工进行培训的情况，以提高服务水平。

5、甲方可要求乙方调整不合格员工。

6、甲方可根据政策的变动并结合实际情况对本项目合同进行修改和补充。

7、甲方应按时支付款项。本合同的经费由政府拨款，如因政策影响，拨款未能及时到位，乙方不得以此为由而不履行本合同规定的义务，否则甲方按规定扣罚。

8、甲方负责巡检运营区域内的借阅设备、监控系统、数字设备等是否正常运行，乙方需对常规的问题和故障进行解决处理，无法处理的要及时上报甲方。

9、甲方提供乙方办公场所，具体数量及面积由乙方提出与甲方协商落实。

（二）乙方的权利和义务

1、乙方有权根据运营合同按期领取运营经费。

2、乙方有权对甲方规定的运营区域内的管理工作提出建议。

3、乙方履行承诺的义务，并参加由甲方组织的检查。

4、乙方应允许甲方对运营区域内各项服务质量控制进行检查。

... 且乙方提供的各项服务，其工作时间必须满足甲方的工作要求。甲方认为应提供方便或提高服务服务质量时，可要求乙方调整工作时间。

6、工作人员上岗的统一着装须经甲方确认，费用和制作均由乙方负担。

7、按甲方的要求开展工作，如有改变，乙方应提出书面申请，并征得甲方的书面同意。

8、特殊情况下（台风、暴雨和冰雪等），乙方除应做好工作区域保护工作外，还应服从甲方的统一指挥和调动，参加抢险救灾工作。

9、乙方根据本合同所承担的服务内容，按实际上岗人数自行到有关部门申办相关手续。

10、乙方必须出具或办妥法律及甲方规定的与运营区域经营业务有关的执照和许可证，方可从事经营并在经营中遵守一切有关条例和规定。自行缴纳税务、工商部门的各项税费。

11、乙方严格遵守图书馆的规章制度，并按要求详实记录每日的工作日志。

12、乙方必须确保为甲方提供优质、高效的专业服务，并根据甲方要求改变不满意的服务状况。同时，自觉参加甲方认为有助提高甲方形象和经营业绩的宣传活动。

13、在运营期内乙方应保证运营区域内的设施、设备完好的运营状况，并接受甲方或其授权人员的检查，对由乙方人为造成设施、设备的损坏及环境卫生不理想状况，甲方将书面通知乙方修复或整改，所需费用由乙方承担。

14、乙方负责安排工作人员参加业务技术、爱岗敬业精神培训学习，如发生违规、违纪、违法事件，由乙方承担一切经济责任和法律责任。

15、乙方应严格遵守国家法律、法规的规定，做好社会治安综合治理等工作，不得违反国家法律、法规和平阳县的有关规定。

16、乙方必须聘请（或指定）一位项目经理（负责人），及有较高业务管理水平专业负责人一名，全权代表乙方与甲方保持密切联系并保证运营区域服务管理工作。

17、乙方应按政府各部门有关规定为全体服务人员交纳所有相关的社会保险及其他相关费用。乙方应对此全权负责。

七、转包或分包

（一）本合同范围的服务，应由乙方直接供应，不得转让他人供应；

（二）除非得到甲方的书面同意，乙方不得将本合同范围的服务全部或部分分包给他人供应；

（三）如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同，并追究乙方的违约责任。

八、其它约定

（一）乙方自收到中标通知书当日起一个月内，如因服务人员未安排和培训到位等原因，

发生未达到甲方服务要求，甲方有权解除本合同。

(二) 不得在中心带有商业性质的推销活动，不得从事任何违法违规活动，如有发生，甲方有权解除本合同；

(三) 如有发生因工作人员渎职、失职造成中心财产损失的、内部设施损坏的，由供乙方承担相应责任及相应赔偿。

九、合同的生效

(一) 本合同经甲方、乙方单位负责人或其委托人签字并加盖双方公章后生效。

(二) 相关磋商文件、响应文件与本合同具有同等法律效力。

(三) 本合同一式四份，双方各执二份。

(四) 本合同在履行过程中发生争议，由甲、乙双方协商解决，协商不成可以向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

(五) 如需修改或补充合同内容，经协商，双方应签署书面修改或补充协议，该协议将作为本合同的一个组成部分。

十、适用法律

本合同按照中华人民共和国的法律进行解释。

甲方(盖章): 平阳县图书馆

单位负责人(或授权代表):

开户银行:

开户名称:

账号:

签约日期:

2024.12.31

乙方(盖章): 温州紫牛图书有限公司

单位负责人(或授权代表):

开户银行: 招商银行股份有限公司

杭州文晖支行

开户名称: 温州紫牛图书有限公司

账号: 571918439010606

签约日期: 2024.12.31

附件

服务质量考核评分细则

1、书籍整理服务标准

场馆	区域	工作内容	工作频率	质量标准
新馆 (昆阳镇存礼路 1001 号)	一楼城市书房	上架	每日两次, 循环上架	每天按时完成书籍上架
		整架	每日两次, 循环整理	保持书架书籍清洁、整齐
	二楼少儿阅览区	上架	每日多次, 循环上架	每天按时完成书籍上架
		整架	每日两次, 循环整架	保持书架书籍清洁、整齐
		排细	每日多次, 循环排细	保持书籍上架错误率不超过 5%
	二楼亲子阅览区	上架	每日多次, 循环上架	每天按时完成书籍上架
		整架	每日两次, 循环整架	保持书架书籍清洁、整齐
		按大类	每日多次, 循环按大类排	按分馆分类, 分区整理
	三楼社科、自然科学借阅区	上架	每日多次, 循环上架	每天按时完成书籍上架
		整架	每日多次, 循环整架	保持书架书籍清洁、整齐
		排细	每日多次, 循环排细	保持书籍上架错误率不超过 5%
	三楼文学借阅区	上架	每日多次, 循环上架	每天按时完成书籍上架
		整架	每日多次, 循环整架	保持书架书籍清洁、整齐
		排细	每日多次, 循环排细	保持书籍上架错误率不超过 5%
	天来巷场馆 (昆阳镇天来巷 8 号)	亲子书架	上架	每日多次, 循环上架
整架			每日两次, 循环整架	保持书架书籍清洁、整齐、排平
按大类			每日多次, 循环按大类排	按分馆分类, 分区整理
成人架		上架	每日多次, 循环上架	每天按时完成书籍上架
		整架	每日多次, 循环整架	保持书架书籍清洁、整齐、排平
		排细	每日多次, 循环排细	保持书籍上架错误率不超过 5%
少儿架		上架	每日多次, 循环上架	每天按时完成书籍上架
		整架	每日多次, 循环整架	保持书架书籍清洁、整齐、排平
		排细	每日多次, 循环排细	保持书籍上架错误率不超过 5%
备注: 下班前须清理堆积图书, 平时不得堆积图书。				

2、工作人员服务标准

序号	分项标准	备注
1	具有较强的工作责任心，能够提供合理化建议。	
2	熟练掌握电脑操作技术及其他业务操作能力，快速准确办理各项图书业务和书香门递业务。	
3	主动为读者提供服务，举止文明、礼仪周全，语言规范，精神饱满。	
4	负责大厅各个设备的开关机，及时汇报设备使用情况。	
5	报纸期刊到馆及时登记上架流通，定期留存需要装订的报纸。	
6	及时制止读者不文明行为，维持良好的阅读环境。	
7	做好外来人员登记，失物领用登记，监控申请查看登记等，认真完成每日工作日志。	
8	真诚协作，具有团队精神，做好交接班工作。	
9	服务态度及当班期间无读者投诉（不包括无效投诉）。	
10	当班时不串岗、离岗、睡岗、不闲聊，扎堆、玩耍。	
11	当班时间不办私事，不带无关人员在馆内聊天。	
12	不迟到、不早退，能按规定执行请假制度。	

1、考核评分标准

考核项目	考核内容	分值	评分标准	评分
服务态度	树立“读者至上、服务第一”的思想，接待读者热情诚恳、有礼貌，虚心听取读者意见，不断提升服务质量；积极有效处理读者咨询；及时接听电话。	15	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接到读者投诉，查明原因，如工作人员存在过错，每次扣 3 分； 2. 读者提问未积极主动或未认真解答，每次扣 2 分； 3. 接听电话语调不佳、未及时接听，每次扣 2 分。 4. 未认真填写工作日志表、外来人员登记表，物品领用登记等登记工作表，每次扣 1 分； 5. 馆内发生异常情况未及时上报，每次扣 1 分； 6. 有其他类似情况，可酌情扣分。 	
仪表、行为	上班时穿着工作服、挂工作牌服务，行为文明规范。	10	<ol style="list-style-type: none"> 1. 未着工作服或者未佩戴工作证，每次扣 1 分； 2. 其他不文明行为，影响图书馆形象，每次扣 1 分。 3. 有其他类似情况，可酌情扣分。 	
上班纪律	严格遵守上班纪律，不准在工作时间闲谈、会客、外出等做与工作无关的事情。	10	<ol style="list-style-type: none"> 1. 迟到、早退、串岗、离岗、闲聊、扎堆、玩手、玩耍等，发现一次扣 1 分； 2. 因私事外出，且未做换班申请，每次扣 2 分。 3. 有其他类似情况，可酌情扣分。 	
团队建设	团结协作，有良好的团队协作精神。	10	存在同事间不团结、无合作精神等现象的，发现一次扣 1 分。	
氛围营造	保持服务台整洁、物品摆放有序；书架干净整洁，不落灰；及时劝阻读者带食入室、大声喧哗等不文明行为，维持良好的阅读环境。	10	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服务台不整洁、物品摆放杂乱，每次扣 1 分； 2. 书架落灰，有杂物，每次扣 1 分； 3. 发现存在读者在阅览室内进食、喧哗、吵闹等不文明现象未进行劝阻的，每次扣 1 分。 4. 有其他类似情况，可酌情扣分。 	
业务操作能力	熟练掌握电脑技术、快速准确办理借还、续借、赔书、退证、馆藏变更、打包书籍等各项图书业	15	<ol style="list-style-type: none"> 1. 办理借还、续借、赔书、退证、馆藏变更等图书业务出现差错或者不熟练的，每次扣 2 分。 2. 未明确告知读者办证操作流程和借阅规 	

	务。		则宣传的，特别要提前告知读者密码设置规则，发现一次扣 2 分。 3. 有其他类似情况，可酌情扣分。	
图书排架	随时巡架，理架；严格按图书索书号顺序排架，少儿绘本类和城市书房书籍按照大类排架，保持书架整洁，书脊成面、整齐划一，书角不起卷。正确率达到 95%以上。	15	每个书架（单面）差错册数不超过书架层数，超过 1 册，每册扣 1 分。	
加快流通	新书架图书不定时上架；破损图书及时修补，不得上架；书标和 RFID 标签被撕毁的要及时修补；归还图书应随时上架，不得出现积压现象。	10	1. 新书加快流通，上架时间不得超过 1 个月时间，违反一次扣 2 分。 2. 破损图书未及时修补，每次扣 1 分； 3. 下班前无积压图书，上班时图书积压不得超过 50 本，发现扣 1 分。	
设备管理	维护电子阅览室正常秩序；自助借还机开关机；发现设备故障，及时反映。	5	1. 读者在阅览室内进食、喧哗、吵闹等不文明现象未劝止的，每次扣 1 分； 2. 设备故障，未及时上报，每次扣 1 分； 3. 下班电脑未关机，上班设备未开机，每次扣 1 分。 4. 有其他类似情况，可酌情扣分。	
合计				

- 3、根据服务标准进行考核扣分，甲方每月统计结果进行汇总综合评分，并将反馈意见结果通知乙方。考核总分为 100 分，达标分为 90 分，具体为一次综合评分得分低于 90 分的，一次性扣罚人民币 2000 元；连续二次得分低于 90 分的，给予警告及一次性扣罚人民币 5000 元，连续三次得分低于 90 分的，甲方有权终止合同；得分为 90 分以上，按正常费用支付，合同正常执行。如造成重大人身安全隐患或严重影响图书馆服务以及造成不良社会影响的，一次性扣除 10 分，甲方有权终止合同。
- 4、甲方会组成以分管领导、文献借阅部负责人、其它部室负责人等三人以上的考核小组，根据考核细则标准进行考核。

