

2025年衢江区南孔书屋运营服务项目合同

需方(甲方):衢州市衢江区图书馆

供方(乙方):衢州铮鑫文化产业发展有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等有关法律法规的规定,甲乙双方经充分协商,同意就下列条款签订本合同。

第一条 项目名称

2025年衢江区南孔书屋运营服务项目。

第二条 服务内容

2025年衢江区南孔书屋运营服务项目工作分别为城区的望江苑未来社区、新屋里、龙潭嘉苑、航民望江园和衢州花园的南孔书屋提供运营服务,具体以磋商文件要求为准。

第三条 服务期限

自2025年1月18日起至2026年1月17日止。如甲方对乙方服务管理服务质量满意,双方合作愉快,服务质量考核为优秀时,可续签下一年的合同。

第四条 技术资料

- 1、乙方应按磋商文件规定的时间向甲方提供有关技术资料。
- 2、没有甲方事先书面同意,乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供,也应注意保密并限于履行合同的必需范围。
- 3、双方确定因履行本合同所产生的研究开发成果及其相关知识产权的申请、使用、转让等权属及产生的利益归甲方所有。
- 4、未征得甲方同意,乙方不得自行将研究开发成果转让给第三方。
- 5、乙方完成本合同项目的研究开发人员仅享有在有关技术成果文件上写明技术成果完成者的权利和取得有关荣誉证书、奖励的权利。

第五条 履约担保

根据浙财采监(2022)8号文件《浙江省财政厅关于进一步加大政府采购政策功能全力推动经济稳进提质的通知》,本项目免收履约保证金。

第六条 转包

本项目不允许转包。

第七条 合同金额

根据协商,本合同总金额为人民币元整(¥1100000元)。

第八条 款项支付

付款方式:合同签订生效以及具备实施条件后7个工作日内支付合同总价的60%预付款,即人民币660000元;半年度验收合格后,甲方支付合同总价的20%,

即人民币 220000 元,年度验收合格后,甲方支付合同总价的 20%,即人民币 220000 元。

第九条 合同履行时间及履行地点

履行时间:自 2025 年 1 月 18 日起至 2026 年 1 月 17 日止。

履行地点:望江苑未来社区、新屋里、龙潭嘉苑、航民望江园、衢州花园(如履行地点发生调整变更,以实际发生地点为履行地点)。

第十条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第十一条 违约责任

1、甲方不按合同规定向乙方支付费用,经乙方催付后仍未支付时,逾期每天按应付金额的 3%支付滞纳金。

2、如乙方未按合同要求进行优质的服务,给甲方造成恶劣影响和损失的,甲方有权向乙方收取合同款的 5%违约金,并不支付相应服务费。

第十二条 双方的权利与义务

(一) 甲方权利与义务

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意见。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。甲方负责南孔书屋内的借阅设备、监控系统正常运行。

甲方监督检查乙方落实安全生产措施(包括防台、防火)。甲方可要求乙方调整不合格员工。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。甲方应按时支付款项。

甲方有权按照采购文件要求乙方落实好“书香有礼”阅读推广等相关活动,并做好必要的考核。

(二) 乙方权利和义务

乙方有权根据承包合同按期领取承包经费。乙方有权对管理工作提出建议。乙方履行承诺的义务,并参加由甲方组织的检查。乙方应允许甲方对承包区域内各项服务质量控制进行检查。乙方有义务维护好“南孔书屋”的品牌形象,认真落实“书香有礼”等相关活动。乙方有义务按照甲方要求做好活动台账资料以备甲方考核。

在承包区域的各项服务,其工作时间必须满足甲方的工作要求,包括星期天及公众假期,无合理、充分理由,都不可以停止服务工作。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直至全天二十四小时工作。

工作人员上岗穿由甲方确认的制服及甲方许可的装饰物品,费用和制作均由乙方负担。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。

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。

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。员工最低工资不得低于衢州市本年度最低工资标准，并按相关规定办理社保。安排好工作人员的教育管理工作，如发生违纪事件，由乙方承担一切经济责任和法律责任。

乙方必须出具或办妥法律及甲方规定的与承包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。

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。接受有关部门监督与检查。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广告活动。乙方可以在承包场所内开展适当的经营性活动，具体种类和内容必须事先征得甲方同意，必须符合南孔书屋的品牌形象和要求。乙方为更好地开展经营活动中可以对场馆进行改造，但改造方案必须事先征得甲方同意，不得破坏原有风格和基本环境，改造经费由乙方承担。

在承包期内乙方应保证承包区域内的设施、设备良好的运营状况和环境状况，并接受甲方或其授权人员的检查，对由乙方引起或造成设施、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，在书面通知下达一周后，仍未按要求修复或整改，甲方将负责完成这一工作，所需费用由乙方承担。甲方提供的所有设备、设施、工具由乙方使用的，除正常使用折旧外，乙方保证各设备、设施、工具的完好性（修理费由甲方承担）。

乙方负责安排工作人员参加业务技术的培训学习。乙方负责作业过程中的用水、用电、消防防火等公共安全事项的培训及监督管理，加强工作人员的安全意识，如在作业过程中发生事故的一切费用均由乙方承担。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和计划生育等工作，不得违反国家法律、法规和衢州市的有关规定。

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承包区域服务管理工作。

在承包期内，乙方所有人员的安全事故由乙方自行全权负责（乙方应对其员工投保人身意外险），甲方在乙方工作人员索偿时不受任何责任的约束。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。

在合同期内，因国家建设需要调整乙方管理任务和管理级别时，乙方要服从大局，相应增减承包面积及经费。由此造成的经济损失，甲方不负赔偿责任。乙方应遵守法律、法规和政策的规定，因以上原因使合同性质发生改变，甲方不负赔偿责任。

第十三条 不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十四条 合同解除

1、乙方因严重失职造成甲方管理和设备上的重大损失，甲方可以解除合同，并按违约责任要求赔偿。

2、乙方发生严重违约后，收到甲方通知后在规定时间内仍不能采取补救措施的，甲方可以解除合同。

第十五条 诉讼

合同期内，如有争议，双方应本着互谅互让原则友好协商解决当和解或调解不成时，可依法向衢江区人民法院提起诉讼。

第十六条 合同生效及其它

1、合同经双方法定代表人或委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，签书面补充协议作为主合同不可分割的一部分。

3、本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

4、本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份。

甲方：

法定代表人

或委托代理人（签字）：

开户银行：

账号：

日期：2015.1.22

乙方：衢州争鑫文化产业发展有限公司

法定代表人

或委托代理人（签字）：南玉

开户银行：台州银行衢州分行营业部

账号：551001241000015

日期：2015.1.22

服务质量考核评分办法

项 目		服 务 标 准	分 值	评 分 标 准	评 分
人 员 要 求 6 分	身 体 要 求	书屋管理员身体健康，持有健康证上岗。满足岗位工作要求，有较高业务管理能力和服务水平。有责任心，热心公益事业，全心全意为百姓服务。能做到耐心、细致、周到，为全民提供最优质的服务。	2	持证：2分 无证：0分	
	能 力 要 求	书屋管理员能处理书屋日常公共秩序维护工作，做好保洁维持书屋动态清洁，必须能正确且熟练使用书屋内各种借还设备。服从甲方的其他临时工作调度，异常情况及时向甲方报告。	3	管理员现场操作设备、系统软件及办公软件，不熟练一次扣除1分，扣完为止。	
		受理读者的日常咨询，意见本及时回复。维护书屋阅读秩序，制止读者大声喧哗、任意移动桌椅、吃带壳或有异味的食物等行为。	2	无有效投诉：2分 有效投诉1次：1分 2次及以上：0分	
岗 位 要 求 84 分	书 屋 服 务 及 管 理	全年开放350天以上，法定节假日应对外开放，每周达到甲方要求的开放时长，具备24小时开放条件，严格遵守甲方的各项规章制度。	4	350天以上：4分 300-349天：2分 300天以下：0分	
		积极主动服从配合采购人其他临时任务的调度。	5	对照台账赋分	
		每家书屋办卡数量不低于200张/年。（以ilas图书管理系统统计的有效数据为准。）	5	完成一家得1分	
		每家书屋进馆人数不低于2万人次/年。每月向甲方报送当月总人流量。（数据以每日工作日志累计为准）	5	完成一家得1分	
			2	根据响应情况给分	
		每家书屋借阅册数不低于1.5万册次/年。（以ilas图书管理系统统计的有效数据为准。）	5	完成一家得1分	
		全年举办阅读推广、讲座、培训、展览等线下活动总量不低于120场，每家书屋不少于20场。每场参与人数不少于30人（展览除外）。（以现场签到及照片为准）	5	对照台账完成一家1分。	

	<p>上述活动场次中，须包含为未成年人、老年人、残疾人、务工人员及其他特殊人群开展各类线下活动不少于20场，每场参与人数不少于30人（展览除外）。（以现场签到及照片为准）。</p>	4	<p>全部完成：4分 10场及以上：2分 10场以下：0分</p>	
	<p>上述活动场次中，开展志愿服务活动10场，每场实际参与人数不少于30人（以现场签到及照片为准）；做好志愿者服务工作，每家书屋招募注册志愿者不少于2人，且按照要求合理设置书籍归类区域；给书屋志愿者分配工作任务，引导志愿者参与南孔书屋的服务，更好地服务读者。</p>	3	<p>根据响应情况给分，达标一项得1分。</p>	
	<p>举办本馆特色鲜明的读者线下阅读活动不低于50场。每场参与人数不少于30人（展览除外）。（以现场签到及照片为准）</p>	4	<p>全部完成4分 25场及以上：2分 25场以下：0分</p>	
	<p>每家书屋开展线上活动不少于6场，每场阅读量不少于100人次；为公众号推文提供素材不少于50篇，短视频制作发布不少于50条，年浏览量不少于2万。</p>	4	<p>达标一项得2分</p>	
	<p>按照工作要求，活动开展前，规范报送活动相关资料至区图书馆处。活动资料包括日期、主题、时间段、讲师（含介绍）及活动简介等。 （有效场次以智慧文化云平台认定通过为准。）</p>	3	<p>根据响应情况给分</p>	
	<p>活动结束后三日内必须形成活动台账报至区图书馆，其中要有活动方案台账记录（包含活动主题、时间、地点、人数、小结、照片、签到表等，活动照片需另外存档）。</p>	3	<p>对照台账赋分</p>	
	<p>严格按照《中国图书分类法》分类排架图书，保持书架书籍清洁、整齐；下班闭馆前须清理堆积图书，书车内不得留未上架图书，保持图书上架错误率不超过3%；每周一次整理还到书屋的其他县（市、区）馆图书。</p>	6	<p>达标一项得2分</p>	
	<p>每季度整体盘点书籍，总遗失率不得高于3%。</p>	4	<p>达标得4分</p>	
	<p>配合区图书馆做好图书流通工作，馆藏文献年更新次数不少于4次；更新数量不少于总藏量的10%。新书配送到书屋后应在2个工作日内上架；建立图书流通台账，包括流通照片，流通图书清单及流通点位信息等。</p>	4	<p>对照台账赋分</p>	

		做好室内保洁，维持书屋动态清洁；做好安保人员巡逻工作，每日巡查人员到位，记录真实完整；书屋管理员每日检查并熟练使用书屋内各种借阅设备，发现异常情况及时向甲方报告；工作日志等台账资料真实、完整、齐全，每月大事记按时上报。	4	对照台账及现场察看情况赋分，达标一项得1分。	
		每月排班表及时上报甲方，没有随意变更（有变更及时上报甲方审批后方可调整）。	2	根据实际响应情况赋分	
		根据要求，设计并制作具有衢江特色的文创产品至少一种，数量不少于100件。	5	根据实际情况赋分	
		设置饮水机、自助饮料贩卖机、便民物品箱等，具备条件的书屋还需提供茶水、咖啡、饮料等配套服务（制定区域内），如有配套服务，请按规定办理许可证。	2	根据现场情况赋分	
		设立意见本（箱）、咨询电话、信息公示栏，及时公布书屋动向与活动信息。	4	根据现场情况赋分	
安全要求 10分	安全措施	乙方代为运营管理期间内无安全事故。发生安全事故则本次考核直接不达标。 *本条要求一票否决。	5	无：5分 有：0分	
		建立安全管理制度，制定安全应急预案，投保公众责任险，定期开展安全检查。管理员具备基础消防知识、熟知灭火器使用方法等。	5	对照台账赋分	
评分专家			100		

备注：

1. 本考核细则基于当前上级主管部门考核政策制定，如政策有调整，则该细则及时变更。

2. 根据服务标准进行考核评分，由甲方统计结果进行综合评分，并将反馈意见结果通知乙方。考核起评分为100分，达标分为80分。考核分达到90分以上，运营费支付100%，考核分80-89分，运营费支付95%；考核分低于80分，运营费支付90%如造成重大人身安全事故或严重影响图书馆服务以及造成不良社会影响的，直接不达标。