常州市钟楼区图书馆综合运营管理服务项目合同

（项目编号：JSZC-320404-QFZB-C2025-0027）

委托单位（甲方）：常州市钟楼区文化体育和旅游局

受托单位（乙方）：江苏书式文化发展有限公司

依据钟楼区政府对于图书馆发展的工作目标和管理要求，以《中华人民共和国公共图书馆法》《第七次公共图书馆评估定级标准》为指导，本着公共文化服务高质量发展的建设思路，更好地发挥图书馆的社会公共服务功能，根据有关法律、法规的规定，在平等、自愿、协商一致的基础上，达成如下协议：

第一条　合作项目基本情况

1.1　甲方将位于荆川路86号的钟楼区图书馆全权委托乙方进行管理运营，场地面积为3115平方米共三层；乙方按照钟楼区政府对于图书馆发展的工作目标和管理要求及本合同附件1的具体要求进行管理运营。

1.2　甲乙双方互为合作关系，工作中相互沟通、相互促进。双方在图书馆运营过程中积极探索、相互指导，为建立钟楼区新型公共文化资源服务体系探索新途径；

1.3　管理期限：自 2026 年 01 月 01 日至 2026 年 12 月 31 日，共计 壹 年。

第二条　合作原则和内容

2.1　合作开展原则

严格遵守《中华人民共和国公共图书馆法》，本着“合作共享、共同发展、创新驱动、多元快捷”的基本原则，在构建文化资源共创、共建服务体系框架下，共同建设钟楼区图书馆，充分发挥图书馆的综合效能，为建立我区新型公共文化资源服务体系贡献力量。

2.2　合作内容

由乙方承担图书馆的运营和管理，打造全民阅读中心，实现服务效能的创新，构建服务多元化，体现业务建设的专业，保障图书馆健康有效运营。甲方负责对图书馆工作开展的指导、检查与扶持，提供资源促进图书馆良性发展。

2.2　合同文件的组成

2.2.1　本项目合同由下列文件组成，均为本合同不可分割的部分：

2.2.1.1　本合同执行期间甲、乙双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函及修正文件）；

2.2.1.2　本项目招标（采购）文件；招标（采购）文件及答疑补遗文件（含招标文件澄清或修正内容、答疑会议纪要等）

2.2.1.3　乙方针对本项目的投标文件及其相关承诺附件（含投标/投标文件澄清）、各项制

度和规定（包括在本合同签订后的各类新出台的制度和规定）；

2.2.1.4　中标（成交）通知书；

2.2.1.5　组成合同的其他文件。

2.2.2　如乙方在其编制本项目的响应文件及其相关承诺附件中作出有比采购文件及答疑补遗文件和本合同更有利于甲方的响应（该是否有利于甲方的解释权双方同意最终归甲方所有），　则乙方响应文件及其相关承诺附件中更有利于甲方的相关条款内容的解释顺序优于招标（采购）文件及答疑补遗文件和本合同，乙方须按这些响应承诺履行。

所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、变更协议等）、采购文件、响应文件和响应承诺文件、合同附件及《中标（成交）通知书》均为本合同不可分割的有效组成部分，与本合同具有同等的法律效力和履约义务，其缔约生效日期为有效签署或盖章确认之日期。

第三条　双方权利与义务

3.1　双方权利与义务

3.1.1　甲乙双方共同制订《钟楼区图书馆运营要求与相关规定》（附件 1），共同遵守，相互监督规定中的各项制度和要求；

3.1.2　双方有义务做好本项目合作的宣传工作，加强区域影响力。积极构建交流平台，实行协作化、长期化，办精品活动；

3.1.3　管理期满，甲乙双方有意向继续的，应提前 3 个月向甲方书面提出续管理要求，经甲方书面同意，双方重新签订合同，相同条件下，乙方具有优先续签权。但甲方按规定需重新招标的除外。

3.2　甲方权利与义务

3.2.1　甲方每年支付乙方运营管理费用，乙方每年的实际运营管理费用按区文化体育和旅游局经费管理办法等相关政策文件进行审核结算。涉及工作人员的经费（指下表中“运营管理费”）分 4 次支付，合同签订之日起 30 日内甲方向乙方支付工作人员总经费（指运营管理费）的 30%为预付款，合同签订满 6 个月后甲方向乙方支付工作人员总经费的 30%，合同签订满 9 个月后甲方向乙方支付工作人员总经费的 30%，剩余工作人员总经费的 10%甲方根据评定考核结果情况于合同期满后支付。

另文化活动费、报刊订阅费、借阅证及办公杂费、设施设备维护费和水电费的价款（指全年费用金额除去运营管理费的金额）由乙方在项目实施期间根据实际情况自行统筹安排，且乙方应保留文化活动费、报刊订阅费、借阅证及办公杂费、设施设备维护费和水电费的各项对外支付费用凭证并在向甲方申请付款时提供，甲方根据乙方对外支付上述费用凭证情况据实支付相应款项，最终甲方关于文化活动费、报刊订阅费、借阅证及办公杂费、设施设备维护费和水电费的结算金额总计不超过全年费用金额除去运营管理费的金额，超出金额由乙方自行承担。文化活动费、报刊订阅费、借阅证及办公杂费、设施设备维护费和水电费的价

款由乙方自行按月度按实向甲方申请结算。

每年费用如下：

项目	合同价（万元）	说明
运营管理费	66.93	根据钟楼区图书馆的功能、馆藏规模、服务范围及服务人口因素，按照图书馆一级馆评估标准配备与提升。
文化活动费	9.99	按照一级馆要求和高质量考核要求，举办讲座 20 场、展览 12 次、培训 10 次、阅读推广 120 次。
报刊订阅费	1.00	报刊阅览室订阅期刊和报纸。
借阅证及办公杂费	1.50	读者借阅证制作、网络和电话费、办公费等杂费。
设施设备维护费	3.00	电脑和网设施设备、安全设备、馆内电器及建筑设施日常维护和更新。
水电费	7.48	馆内运营水费和电费。
全年费用合计	89.90	均为含税价

3.2.2　相关考核扣款等扣款款项于最后一次应付运营管理费用中按实扣除。相关考核扣款标准详见“（十）日常监管和绩效考核评价”

每次付款时，乙方应与甲方确定具体费用金额，并按要求开具本项目内容的有效发票，凭票及有关材料向甲方申请付款，对于满足合同约定支付条件的，甲方原则上应当自收到发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户。因乙方未及时提供发票及所需材料导致相应后果的，甲方不承担任何责任。

3.2.3　甲方在图书馆交付乙方时保证房屋及附属设施、消防设备及各类设施均能可靠运行；

3.2.4　甲方保证乙方在签约管理期间对图书馆资产没有产权和工程款矛盾和纠纷，如因矛盾和纠纷导致影响乙方正常使用时，由甲方承担全部责任，由此给乙方造成的经济损失，由甲方负责；

3.2.5　图书馆的用电、用水甲方需满足乙方要求，甲方应向相关部门申请收费标准按公益水电费收取，甲方应当提供必要的协助。

3.2.6　图书馆法人由甲方安排人员担任，根据《钟楼区图书馆法人岗位职责》（附件 2）完成相应工作任务，对于乙方在购买图书、对图书馆布局调整方面给出指导性意见，拥有决策权。

3.3　乙方权利与义务

3.3.1　每周开放时间：每周二至周日，9:00 至 17:00，周一闭馆。开放期间，中午实行轮岗值班制度，服务台必须有值班服务人员。遇重大节日、活动和检查等情况根据实际情况进行临时调整。

3.3.2　乙方全权负责图书馆的日常运营、人员聘用、活动开展、教育培训等具体事务。乙方应保证图书馆固定资产的安全及处于正常使用状态（固定资产包括但不限于房屋、装修装潢、消防设施、办公设备、图书等）。如因乙方的原因（正常损耗除外）造成图书馆固定资产毁损的，由乙方承担赔偿责任。

乙方应尽到安全保障义务，如发生第三人人身或财产损害的（包括乙方工作人员）一切责任由乙方承担。

3.3.3　根据钟楼区图书馆的功能、馆藏规模，馆舍面积、服务范围及服务人群等因素，聘用具备相应文化水平、专业知识与技能、组织管理能力的专业人员组建不低于 12 人的管理团队；乙方工作人员应具有较高的职业道德及良好的服务意识。

3.3.4　图书馆总分馆体系文献服务效能和人均数需按规定达标，并接受甲方的调研与检查。

3.3.5　乙方有权对图书馆建筑外立面和内部进行装饰与装修，以达到美观性、宣传性作用；所有内外装饰装修需接受甲方指导性意见和检查。

3.3.6　乙方应定期对图书馆设施设备进行检查维修，确保正常运行。

3.3.7　乙方工作人员需按甲方要求定期参加省、市图书馆的专业培训，提升图书馆运行专业知识与技能。

第四条　违约责任与其它事项约定

4.1　甲方承担的违约责任

4.1.1　甲方应保证在房屋管理期间水、电的正常供应使用。如出现因甲方原因断水、断电影响乙方正常经营，则甲方应承担全部责任并进行经济赔偿，（非甲方原因造成的停水、停电除外）；

4.1.2　因甲方房屋建筑质量造成乙方使用中给第三方带来人身或财产伤害的，由甲方负责并进行经济赔偿。凡属乙方改造所增加的设备、装饰、附属材料等乙方给第三方造成损失的，由乙方全部赔偿。

4.2　乙方承担的违约责任

4.2.1　乙方在未经甲方同意前提下，在原建筑基础上进行添建或破坏建筑的结构，破坏整体建筑设施造成的经济损失及责任由乙方承担全部责任；且甲方有权解除本合同，乙方应承担违约金 10 万元。

4.2.2　乙方应守法经营，有违法行为的责任自负。且甲方有权解除本合同，乙方应承担违约金 5 万元。

4.2.3　乙方未能按照钟楼区政府对于图书馆发展的工作目标和管理要求及本合同附件 1 的

具体要求进行管理运营，且经甲方提出整改意见后仍无法整改到位的，甲方有权解除本合同。

4.3　不可抗力因素

因不可抗力因素导致场馆、场地及其附属设施设备损毁并造成损失的，甲乙双方互不承担责任。

4.4　合同未尽事宜

本合同未尽事宜，按照国家相关法律、法规的规定执行。

4.5　合同争议的解决办法

本合同项下发生的争议，由双方当事人协商解决，协商不成的，合同双方的任何一方可向房屋所在地人民法院起诉。

4.6　其他约定事项

4.6.1　本合同经由甲、乙双方加盖公章后生效。本合同一式伍份，甲方执叁份、乙方执贰份，均具有同等法律效力，本合同附件是本合同不可分割的一部分，与本合同具有同等法律效力。

4.6.2　本合同生效后，双方对合同内容的变更或补充应采取书面形式，作为合同的附件。附件与本合同具有同等的法律效力。

4.6.3　本合同首部当事人联系方式和联系信息适用于双方往来联系、书面文件送达及争议解决时法律文书送达。合同各方变更联系方式和联系信息的应当在变更之日起 7 日内书面告知其他各方。因首部联系方式和联系信息错误或变更后未及时告知而无法直接送达的自交邮后第 7 日视为送达。

甲方（公章）：

法定代表人：

代理人：

经办人：

电话：

乙方（公章）：

法定代表人：

代理人：

电话：0519855280

开户银行：中信银行股份有限公司常州城东支

银行帐号：8110501 0518 02p0 1211

签订地点：常州市钟楼区文化体育和旅游局

签订时间：2025 年 12 月 30 日

合同附件 1

钟楼区图书馆开放运营相关要求

一、开放时间

日常开放时间：周二~周日，9:00~17:00.（中午值班制，服务台留人），周一闭馆。遇重大节日、活动和检查等情况根据实际情况进行临时调整。

二、运营要求

严格遵守《中华人民共和国公共图书馆法》，按国家一级图书馆要求进行运营。特别强调关注的要求如下：

（一）工作人员要求

根据钟楼图书馆的功能、馆藏规模、馆舍面积、服务范围及服务人口等因素至少需配备 12 名相应的工作人员。

（二）基本服务要求

1. 严格遵守《中华人民共和国公共图书馆法》，按国家一级图书馆要求进行运营。

2. 完善钟楼区图书馆总分馆及基层服务点建设，加强对分馆和基层服务点的业务指导。钟楼区图书馆为总馆，钟楼区邹区镇及 7 个街道综合文化站图书室为分馆，村（社区）图书室为基层服务点，各秋白书苑为新型服务体系，根据总分馆制完成相应要求，实现通借通还，促进公共图书馆服务向城乡基层延伸，提升新型阅读文化空间服务效能。

3. 总分馆采用统一业务管理系统，实现统一采编加工、统一调配流转、统一运行服务，总分馆之间借阅方式实现馆际快借、通借通还等，鼓励读者购借等新型服务方式。以政府买单为主，解决好图书调配流转、馆际快借、通借通还的物流和快递费用问题。

4. 通过购买、合作、共享等方式提供数据库、参考咨询、文献传递等服务。

5. 年文献外借量需达到人均 0.5 次，（钟楼区常住人口约 66.59 万，需达到 33.295 万人以上）

6. 总馆每年应组织开展展览、讲座、培训、线上阅读等各类读者文化活动，其中讲座 20 场、展览 12 次、培训 10 次、阅读推广 120 次。

7. 读者满意率调查达 90%。

8. 开展图书馆服务宣传推广，包括：服务宣传周的媒体宣传推广工作，全民读书月媒体宣传推广工作，世界图书与版权日的媒体宣传推广工作对其他相关活动的媒体宣传推广工作，馆内、馆外利用各种方式开展的书刊宣传推广活动。

9. 提供信息咨询服务。包括：政府信息服务，其他决策信息服务，咨询台服务，文献提供，提供网上咨询和回复服务的，设立专职人员进行实时咨询回复。

10. 提供未成年人及其他特殊群体服务。

（三）服务效能要求

1. 钟楼区图书馆为总馆，钟楼区邹区镇及 7 个街道综合文化站图书室为分馆，村（社区）

图书室为基层服务点，各秋白书苑为新型服务体系，根据总分馆制完成相应要求，完善数字化、网络化服务体系和配送体系，实现通借通还，（为实现通借通还功能，产生的所有费用由钟楼区文体旅局负责投入，乙方负责管理）促进公共图书馆服务向城乡基层延伸。总馆应加强对分馆和基层服务点的业务指导。

2. 总分馆采用统一业务管理系统，实现统一采编加工、统一调配流转、统一运行服务，总分馆之间借阅方式实现馆际快借、通借通还等，鼓励读者购借等新型服务方式。以政府买单为主，解决好图书调配流转、馆际快借、通借通还的物流和快递费用问题。

3. 年总服务人数达到地区常住人口的 1.2%（服务人次指在馆阅读、图书借阅、咨询问题和参加活动人次，按钟楼区 66.59 万常住人口计算，需达到 79.9 万以上人次）。

4. 总分馆体系的年图书外借量至少达到图书藏量的 2 倍（30 万册），其中总馆外借量占 70%，分馆的外借量占 30%，。

（四）业务建设要求

1. 应定期对图书馆设施设备进行检查维护，确保正常运行。

2. 制订图书馆具体发展目标和年度工作计划以及工作总结，落实上级下达的工作目标和工作任务。

3. 落实财务管理、国有资产管理、档案管理等各项制度。

4. 制定安全管理应急预案，落实公共安全防控相关要求，确保消防、保卫、数据及网络、监控系统安全。

5. 做好环境整洁、标识标准、设施维护、节能减排工作。

6. 加强员工岗位管理和能力建设，组织全馆员工接受岗位培训和继续教育。

7. 制定馆藏发展政策，工作程序规范、严格，合理布局共建共享，按比列结构配置各类文献资源，落实地方文献入藏和管理建设工作。

8. 按标准进行文献编目、加工整理与排架、剔旧、文献保护等相关工作，探索新技术应用。

9. 参与联盟或参与跨地区、跨系统的图书馆协作协调工作，有效整合社会资源开展业务活动。

10. 对总分馆制基层分馆开展业务辅导与培训，参加图书馆学会（协会）相关工作。

11. 做好图书馆业务研究的组织管理，开展馆内业务研究活动，参加馆外学术和业务活动。

12. 积极参与社会合作，吸引社会捐赠，做好志愿者服务工作，开展文创产品开发设计。

13. 严格贯彻落实图书馆的各项规章制度、工作部署。

14. 严格按照合同约定的任务和目标按时保质保量完成。

(五)与学校共建共享要求

1. 图书馆每年订购图书时征求学校建议，配合学校教育教学订购高质量、实用性强的图

书、报刊。

2. 图书馆少儿馆每周二至周五向教科院附属小学各年级学生开放，供学生借阅，供学校开展阅读课程。借阅数据可供学校查看。

3. 图书馆可以为学生提供图书管理员体验岗，指导学生如何做个合格的图书管理员，丰富学生的职业体验。

合同附件 2

钟楼区图书馆法人岗位职责

1. 贯彻落实上级部门的各项决定，贯彻执行《中华人民共和国公共图书馆法》等法规制度；建立各项规章管理制度和考评机制，协助经费和财产管理，做好业务、人事的监督和指导工作。

2. 监督区公共图书馆总分馆业务建设，指导制定区公共图书馆统一的业务标准和服务规范。

3. 负责审核全区公共图书馆的具体发展目标、年度工作计划和工作总结，落实上级下达的工作目标和工作任务。

4. 监督区公共图书馆通借通还服务网络、信息化管理系统和数字图书馆建设，督促实现全区的信息资源共享。

5. 监督区公共图书馆工作人员专业培训工作和绩效考评；指导推动新设备、新媒体、新技术在总分馆的服务应用。

6. 指导开展公共图书馆领域的馆际协作活动，促进资源共享；积极争取社会力量的支持，以促进图书馆社会地位的提高和发展。

7. 向上级部门请示、汇报工作，定期组织召开馆内有关业务决策（业务包括购买图书、对图书馆布局调整方面给出指导性意见）、行政管理的民主讨论会，做到决策科学合理，自觉接受监督。

合同附件 3

日常监管和绩效考核评价

一、对运营商的日常监管和绩效考核评价

1. 成立考核评价小组，根据绩效考核实施细则。按“日常监管、季度考核”和“年度考核”三个步骤具体实施。从团队建设、服务效能、业务能力、安全保障等进行综合考核评价，满分为 100 分。

2. 实行量化评分，季度、年度考核结果分为三个等级：优秀、达标、不达标三个等级评定。得分 85 分以上的为优秀，得分 85-60（含）分的为达标，得分 60 分（不含）以下的为不达标。60 分以下为不达标，并要求整改，若整改后仍不合格，则终止服务合同。年度考核结果为各季度考核结果平均值，最终按年度考核结果核算考核扣款情况。

3. 图书馆运营服务绩效考核评分表

项目		评估内容	分值	评分细则	说明
团队建设 23 分	1-1	服务规范	5	严格执行员工手册相关规章制度和行为规范得 2 分；馆员统一工装、仪表大方得 1 分；服务态度礼仪规范得 2 分。本项最高得 5 分。	
	1-2	执行能力	10	制定全年和季度工作目标和详细运营工作计划，合理分解目标并及时沟通汇报，严格执行，达成结果得 5 分；团队分工明确，高效沟通，执行固定的晨会、周会、月会，充分调动全员的积极性和参与感得 3 分；与主管部门积极配合，协作顺畅，树立良好的图书馆形象得 2 分。本项最高得 10 分。	
	1-3	学习能力	8	制定全员学习成长计划，提升业务能力和专业技能得 2 分。参加图书馆（公共文化）行业线上线下相关培训得 3 分；组织外出图书馆行业学习交流等 3 分。本项最高得 8 分。	
服务效能 43 分	2-1	场馆秩序	5	场馆内外定期保洁、整洁舒适得 2 分；图书借阅设备和电器设备正常运行、软硬件设施摆放有序得 2 分；场馆秩序维持良好和阅读氛围浓郁得 1 分。本项最高得 5 分。	
	2-2	服务指标	8	年文献外借量、年总流通人次、年持证读者总人数指标达成得 8 分。本项最高得 8 分。	
	2-3	读者活动	7	全年完成活动场次指标，每场活动建立规范完整台账资料得 7 分。本项最高得 7 分。	
	2-4	宣传管理	7	微信公众号等自媒体宣传报道及时推新得 2 分；区级媒体或市级媒体宣传报道每次得 2 分；省级及以上媒体宣传报道每次得 3 分。本项最高得 7 分。	
	2-5	咨询服务	3	做好日常参考咨询服务，建立规范完整咨询台账得 1 分；两会期间参与提供咨询服务做好咨询台账档案得 2 分。本项最高得 3 分。	
	2-6	便民服务	3	场馆为读者提供手机充电、雨伞、急救箱、老花镜、放大镜、轮椅等便民服务得 1 分；每多提供一项加 0.5 分。本项最高得 3 分。	
	2-7	特殊群体	5	为未满十八周岁读者提供基础性服务得 2 分；常态化或重要节日为其他特殊群体包括但不限于老年人、残疾人提供针对性或创新性服务得 3 分。本项最高得 5 分。	
	2-8	读者评价	5	实行季度读者满意度调查工作得 2 分；出具读者满意率调查表且达 90%得 3 分。本项最高得 5 分。	

业务能力 21 分	3-1	文献资源	8	流通图书或报刊及时上架得 1 分；馆藏图书排架准确率 90%得 2 分；地方文献采集或获得捐书得 2 分；出具月度文献资源采购需求目录得 3 分。本项最高得 8 分。	
	3-2	总分馆制	5	常态化实施对分馆的业务辅导和高效协作得 2 分；季度举办总分馆制的管理会议或业务培训得 2 分；出具总分馆制分馆的借阅分析报告得 1 分。本项最高得 5 分。	
	3-3	志愿服务	8	具有志愿者招募、培训、管理等规章制度得 2 分；志愿者数量达 50 人以上且常态化参与服务人数 10 人以上得 3 分；出具志愿服务标准化和流程化台账管理得 3 分。本项最高得 8 分。	
安全保障 13 分	4-1	安全生产	10	按照安全生产标准配备消防器材，消防安全标识齐全张贴醒目得 1 分；安全生产设施设备做好定期日常检查做好安全台账记录得 3 分；制定突发事件应急预案得 3 分；季度内定期开展安全生产理论学习和现场演练得 3 分。本项最高得 10 分。	
	4-2	意识形态管理	3	制定意识形态领域管理制度得 1 分；月度出具意识形态管理报告得 2 分。本项最高得 3 分。	
		合计	100		
加分项	5-1	表扬表彰	5	获得项目主管部门和上级指导单位书面形式表彰加 3 分；获得读者书面形式表扬加 2 分。本项最高加 5 分。	
	5-2	建议实施	5	提出图书馆运营创新性实施方案并采纳实施加 5 分。本项最高加 5 分	
	5-3	重要荣誉	10	获得区级荣誉得 1 分，获得市级荣誉得 2 分，获得省级荣誉得 3 分，获得国家级荣誉得 5 分。本项最高加 10 分。	
总分					
评级	1、□优秀　　2、□达标　　3、□不达标				

二、配套服务要求

1. 甲方定期针对运营服务商的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，运营服务商需及时制订改善方案，报甲方批准后予以迅速改善。

2. 具体的运营服务效果与运营管理费用相挂钩，若达不到预期的效果，将从运营管理费用中进行一定比例的扣除。

序号	年度考核结果	结果评定	扣除比例
1	85 分（含）以上	优秀	不扣除
2	60 分（含）-85 分（不含）	达标	运营管理费用的 5%，于最后一期付款时，在应付费用中扣除。
3	60 分（不含）以下	不达标	运营管理费用的 10%，于最后一期付款时，在应付费用中扣除。

3. 运营服务商需定期整理、收集在运营过程中存在的目标考核以外的问题和情况，定期向甲方进行汇报，协商改善办法，后期落实。

4. 运营服务商需成立自查小组，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。

5. 运营服务商有义务定期开展针对图书馆运营服务人员技能提升和服务水平提高的相应培训工作。并提供详细的培训方案。

6. 培训内容覆盖：图书馆基础、图书馆馆务、图书馆软件系统、岗位实践操作、活动策划、咨询服务等。