

# 涟水县图书馆运营服务合同

甲方：涟水县图书馆

乙方：华博胜讯信息科技股份有限公司

根据《政府采购法》《中华人民共和国民法典》及涟水县图书馆委托运营服务采购项目（项目编号：JSZC-320826-WYGC-C2026-0003）的采购结果、磋商文件及响应文件，经双方协商一致，签订本合同。

## 第一款工作范围

2026年4月16日—2027年4月15日期间，由甲方委托的涟水县图书馆的运营服务。

## 第二款工作内容与要求

1. 工作要求：按磋商文件要求执行。
2. 服务期限：1年，服务起始日期以采购人通知服务商进场服务的时间为准。
3. 服务要求：日常管理和运行服务；图书馆服务宣传推广；策划组织开展特色服务活动和品牌建设。
4. 服务目标：（1）运营期内，每周开馆时间不少于64小时，图书馆每年新增有效读者证3000张，年到馆读者人次不低于40万人次，年借阅册次不低于40万册次。（2）高端讲坛3场、讲座12场、大型阅读推广活动1场。（3）读者满意率不低于90%。（4）图书馆网站、微信公众平台建设与维护，及时准确发布各类信息。（5）加强团队建设与员工培训，确保图书馆运行安全稳定。
5. 考核内容：以《涟水县图书馆委托运营服务考核细则表》为依据。

《涟水县图书馆委托运营服务考核细则表》

项目	考核内容及分值	分值	备注
1、制度建设和人员管理（16分）	1-1 具有完善的组织机构、人员管理制度；考勤、考绩、职责分工相关制度等，岗位管理责任制、绩效考核机制，做到年初有计划，季度有考核台账（1分）；落实专人按要求做好安全生产各项工作，建立完善的突发事件应急管理、意识形态、技术维护保障、网络安全等制度和方案，做好大型活动安全预案及审核报批工作，确保无安全事件，无意识形态错误（3分）。	4分	发生活动安全事故、意识形态错误，甲方可终止合同。
	1-2 合理招聘员工，员工数量符合合同要求，不得聘用临时工、小时工等，每月按时发放员工工资（共4分）。	4分	发放标准按江苏省标准执行，季度考核时提供每月员工工资发放明细。违反国家法律法规招录员工，甲方可

项目	考核内容及分值		分值	备注
				终止合同。
	1-3	开展各类业务培训，内容包括但不限于以下内容：图书馆的理论、业务、智能化操作、活动策划等，授课老师为图书馆专业对口老师（2分）。	2分	甲方按季度对乙方员工进行理论、实操考核，每次考核合格率低于参考人数80%的不得分，合格率80%—89%得0.5分，90%—94%得1分，95%—100%得2分。
	1-4	所有岗位科学排班，提前做好开馆前各项准备工作，尽职尽责。统一着装，佩戴工作证，注重仪容仪表（3分）；工作时间不得进食、玩手机游戏、脱岗串岗，文明规范服务用语，热情专业，不与读者发生矛盾（3分）。	6分	
2、业务规范（33分）	2-1	副经理 协助经理负责人事管理（0.5分）、财务管理（0.5分）、固定资产管理（1分）、图书采编（1分）等工作。	3分	
	2-2	副经理 协助经理负责活动策划（1分）、办公室管理（1分）、智能化运营等工作（1分）。	3分	
	2-3	办公室 与馆方对接安全生产、意识形态、文明城市、工作总结等表格、材料的报送（2分）；按季度做好服务人次台账资料（2分）；讲解、会务、档案管理、展览、培训、人事管理、设备监管维护等业务的档案资料归档（1分）；保证固定资产的安全，有专人负责（1分）。	6分	
	2-4	采编部 结合大数据做好采购前的评估分析报告，负责总分馆、24小时图书馆的图书流转、转库、剔旧、修复等（1.5分），捐赠图书的编目保管等（0.5分）。	2分	
	2-5	典阅部 负责所有服务窗口文献登记、上架、归架、顺架、整架、倒架以及文献分拣、分类、整理、咨询等（1分）。错架率不超	3分	错架率不超过3%。保证纸质图书到馆10个工作日内完成分编上架流通，期刊、报纸到馆1个工作日内完成记到、

项目	考核内容及分值		分值	备注
		过3%（1分）。保证纸质图书到馆10个工作日内完成分编上架流通，期刊、报纸到馆1个工作日内完成记到、上架阅览（1分）。		上架阅览。
2-6	参 考 咨 询 部	服务总台的咨询、办证、播音、接待、引导等服务（3分）。	3分	每一个投诉、每一次不合格扣0.5分
2-7	公 教 部	负责展览、讲座、特殊群体活动、阅读推广、志愿服务等线上线下文化项目的策划与执行（3分）；包括活动方案、总结等档案存档、活动的拍摄，海报、音视频制作、文创产品的设计等（3分）；负责图书馆官网、微信公众号等平台内容的及时更新和发布，保障图书馆对外宣传媒介的平稳运行（3分）。	9分	志愿服务有完整的志愿者招募、管理制度和活动方案，有组织志愿者活动经验并能提供证明资料，每年新增志愿者不低于100人，志愿者参与活动的时长不得低于5000小时。
2-8	技 术 部	负责馆内机房、服务器、监控、视障、灯光音响等智能化设备的日常监管、维护、使用（1分）；负责电脑、打印机等办公设备的维护（0.5分）；完成数字资源建设和维护，保障馆内网络安全（2分）；做好电子阅览室巡查工作，禁止读者使用自带USB设备，登录危险网站等存在隐患的行为（0.5分）。	4分	落实专人保障软硬件设施设备运行，资源共建共享，严格按照馆内设备使用规范操作，在会议或者活动前，做好设备调试，保证活动正常运行，杜绝中途出现问题；设备馆内音视频设备使用时需做好登记工作，使用完毕检查无损后确认签字。定期维护，做好记录。
3、业务服务质量和数量（38分）	3-1	提供公共图书馆基本服务，国家法定节假日需开放。每周开放时间应在64小时以上，64小时以上（3分），62小时得（2分），60小时得（1分）。	3分	不配合节假日开放、每周对外开放少于60小时甲方可终止合同。
	3-2	落实意识形态工作责任制，做好对讲座、培训、展览等各类活动全过程的意识形态审核、报备和监管工作（5分）。	5分	信息舆情监管不严，意识形态错误，甲方可终止合同。

项目	考核内容及分值	分值	备注	
	3-3	每季度末 20 日前报下一季度活动计划、方案（1 分），馆方可以根据县委县政府、上级部门中心工作调整已审核的活动计划（2 分）。	3 分	不配合根据工作县委县政府、上级部门中心工作调整已审核的活动计划，甲方可中止合同。
	3-4	高端讲坛 3 场（共 6 分）；讲座 12 场（共 6 分）；大型阅读推广活动 1 场（共 2 分）。	14 分	1、高端讲坛授课人为国内知名作家、文化名人、省级以上阅读推广人等，上座率达 90%以上；每场需县级以上主流媒体报道。 2、讲座授课人为市级以上知名作家、文化名人、市级以上阅读推广人等，参加人数 150 人以上。 3、大型阅读推广为 4.23 全民阅读主题系列活动。
	3-5	年新增有效读者证 3000 张（每季度新增有效读者证 750 张共 4 分）；年到馆读者人次不低于 40 万人次（每季度不低于 10 万人次共 4 分）；年借阅册次不低于 40 万册次（每季度不低于 10 万册共 2 分）。	10 分	
	3-6	读者满意率不低于 90%（2 分），月投诉量不高于 1 次（1 分）。	3 分	服务方提供每季度不少于 100 份问卷满意度测评，结合馆方现场实地走访。
4、其他（13 分）	4-1	协助馆方制定并组织实施图书馆事业发展规划、年度及阶段性、条线性工作计划（1 分）；不折不扣地完成分管部门、条线的各项工作目标（1 分）。	2 分	
	4-2	配合馆方共同完成上级相关部门对本项目的审计、绩效考核等，并向采购人提供所需相关材料（1 分）。	1 分	
	4-3	全年在县级以上媒体刊登图书馆信息报道 30 篇（幅）以上（国家级 1 篇幅、省级 5 篇幅、市级 10 篇幅、县级 14 篇幅）。每季度完成省级 1 篇（3 分）、市级 2 篇（2 分）、县级 4 篇（1 分），最多加 10 分。	10 分	正规主流媒体
合计		100 分		

项目	考核内容及分值		分值	备注
5、增值服务（2分）	5-1	能提供产业信息咨询、资金支持、馆藏资源等和图书馆有关的增值性服务，并提供确保外包运营公司承诺的增值服务类目达成的实施方案。方案必须包括完成增值服务项目金额和序时进度表。	2分	承诺的增值服务项目完成时限不得超过合同总服务时长的2/3，否则将扣除履约保证金相应金额。
6、奖励16分	6-1	协助馆方完成服务期内的公共图书馆评估定级准备工作。	1分	按照一级图书馆评估定级要求，做好台账资料。
	6-2	乙方在服务期内为馆方在学术研究课题获国家级得3分，省级得2分，市级得1.5分，最多加6分。	6分	提供相关佐证材料。
	6-3	自主策划的运营项目（活动项目）获市级及以上奖项，每一项依级别分别加国家级3分，省级2分，市级1.5分，最多加5分。	5分	提供相关佐证材料。
	6-4	乙方处理突发事件及时，为图书馆挽回重大损失并受到表扬；配合图书馆完成较大的本职工作以外的事情且表现较好、受到表扬的，每一例加0.5分，最多加1分。	1分	
	6-5	乙方通过自身努力为图书馆争取国家及省、市图书、资金等方面支持，每一项加3分，最多加3分。	3分	

### 第三款对服务质量提出异议的时间和办法

1、乙方在服务期间，若甲方认为乙方的服务质量未达到合同规定的，甲方有权向乙方提出（包括但不限于口头或书面形式）异议，乙方收到异议后，需于七个工作日之内予以整改完毕，并将整改结果书面报告给甲方，如乙方逾期未整改或整改后仍不符合合同约定标准的，甲方有权根据本合同第八款追究乙方的违约责任。

2、服务期限届满或标的物交付完成后，甲方将对乙方的服务进行验收，验收合格的，甲方有权向乙方出具书面的验收合格证明。如甲方在验收期满后既不出具验收合格证明又未提出书面异议的，仅表示验收程序尚未完成，不视为对乙方所交标的物或服务符合合同规定。

### 第四款甲方职责及义务

1. 甲方应做好组织领导、监督管理工作。
2. 甲方有义务为乙方提供办公场所，乙方应对其人员在甲方场所内的人身及财产安全自行承担全部责任。

### 第五款乙方职责及义务

1. 服务期内乙方向甲方提供并完成投标文件里的服务内容。

2. 乙方在项目承包服务过程中, 必须严格按国家安全法规、图书馆的规章制度执行和合同约定的任务和目标按时保质保量完成, 如发生安全及其他意外事故, 所造成损失和责任由乙方负责, 与甲方无关; 因乙方行为而导致甲方有其他经济损失或影响图书馆声誉, 甲方可以向乙方进行追偿。

3. 乙方以图书馆名义对外签订合同时, 必须经采购人审查、同意、备案后方可签订。若依托图书馆阵地和资源开展有偿服务, 须经采购人审查同意备案后方可实施。如未取得采购人认可, 乙方擅自对外开展的有偿服务, 视作乙方违约, 乙方承担违约责任, 造成损失或者影响图书馆对外社会形象的, 甲方有权解除合同。

4. 根据需求, 乙方按国家县级一级馆标准提供相关专业、特长优势人员, 并负责培训管理, 开展馆内资源建设、智能化技术设备运作和维护、微信公众号等平台的信息发布和更新、策划特色活动, 加强品牌活动建设, 做好全民阅读推广, 打造高质量公共文化服务体系。

#### 4.1 人员

(1) 岗位要求及职责: 根据图书馆实际情况制定相应的服务岗位, 派驻管理工作人员共 27 人, 委托运营服务商聘用的人员需经馆方审核同意后方可聘用。

序号	岗位	岗位职责	学历要求	年龄要求	人数	备注
1	经理(负责人)	全面管理图书馆外包工作事务, 与馆方对接人事、行政、活动等工作。	本科及以上学历	45岁及以下	1人	须驻馆且不可兼职。
2	副经理(管理人员)	协助项目经理做好人事管理、财务管理、固定资产管理、图书采编等。	本科及以上学历	40岁及以下	1人	具备2年及以上公共图书馆工作经验。不可兼职。
3	副经理(管理人员)	活动策划、办公室管理、智能化运营等。	本科及以上学历	40岁及以下	1人	不可兼职。
4	办公室工作人员	与馆方对接安全生产、意识形态、需填报的数据等材料报送, 讲解, 接待等工作。	本科及以上学历	35岁及以下	3人	中文、文秘类相关专业、具有一定文字能力人员1人, 讲解2人。
5	采编部工作人员	图书选定, 采访、转库、剔旧、修补分类、编目等)。	本科及以上学历	35岁及以下	2人	
6	典藏部工作人员	负责所有服务窗口文献登记、上架、归架、顺架、整架、倒架以及文献分拣、分类、整理、咨询等。	专科及以上学历	35岁及以下	10人	幼教师范类专业2人。

7	参考咨询部工作人员	咨询服务、办证、播音、接待、引导。	本科及以上学历	35岁及以下	4人	
8	公教部工作人员	负责展览、讲座、特殊群体活动、阅读推广、全民阅读等线上线下文化项目的策划执行，包括活动方案、主持词、活动总结等；负责图书馆网站、微信公众号等平台的更新维护。负责活动的拍摄，海报、音视频制作、少儿活动的开展、文创产品的设计等。	本科及以上学历	35岁及以下	2人	需要设计类专业，音视频制作1人，美术绘图1人。
9	技术部工作人员	灯光音响设备的使用、维护；负责机房、服务器、监控等智能化设备日常监督与维护。电脑、打印机等办公设备的维护；等设备的管理及维护。视障设备管理维护服务保障馆内网络安全。	本科及以上学历	35岁及以下	3人	需计算机类专业。
合计					27人	

5. 负责合同期间馆内、外的安全工作(包括图书馆场所内人身意外保险购买)。

#### 6. 关于派驻经理(负责人)的要求:

6.1 派驻经理(负责人)必须与磋商文件保持一致,否则甲方有权解除合同,乙方还需承担上述违约给甲方造成的一切损失。

6.2 派驻经理(负责人)应常驻涟水县图书馆,且每月在馆天数不少于22天,每天不少于8小时。

6.3 派驻经理(负责人)外出需履行请假手续,得到甲方批准后方可离馆。未经批准,擅自离岗的,每次罚款1000元(该费用在每次付款时扣除),由此造成损失的由乙方承担,超过10次,甲方有权解除本合同,乙方还需承担由此造成的一切损失。

6.4 乙方更换派驻经理(负责人)须征得甲方同意。如未征得甲方同意擅自更换派驻经理(负责人),处以合同总价5%的罚款,同时甲方有权解除本合同,乙方还需承担上述违约给甲方造成的一切损失。

6.5 如派驻经理(负责人)在履职过程中有重大失职或不称职,甲方有权提出更换派驻经理(负责人)。乙方无正当理由拒绝更换的,甲方向乙方处以5万元罚款,并解除本合同。乙方还需承担上述违约给甲方造成的一切损失。

#### 第六款费用结算及付款方式

1. 本合同的结算货币为人民币,合同服务总价款为人民币大写: 贰佰壹拾陆万壹仟伍佰元;小写: 2161500元。服务价款按季度支付,以季度考核结果作为支付依据,具体为:90分及以上为优秀,支付合同中季度服务价款100%;85—89分为良

好，支付合同中季度服务价款 95%，余款 5%作为罚款，甲方将不予支付；80—84分为及格，支付合同中季度服务价款 90%，余款 10%作为罚款，甲方将不予支付；79 分及以下为不合格，支付合同中季度服务价款 80%，余款 20%作为罚款，甲方将不予支付；两次考核不及格，甲方有权终止合同。

2. 付款方式：银行转账（以人民币支付）。

### **第七款履约保证金**

1. 为保证合同的顺利执行，成交人必须在领取成交通知书之后 3 日内，向采购人交纳成交价的 1%作为履约保证金。成交人自主选择以支票、汇票、本票、纸质保函、电子保函、保险保单等形式缴纳或提交，如成交人未按时届时无缴纳，甲方可直接依据《政府采购法》等相关规定，取消其成交资格并追究其缔约过失责任。

2. 如成交人未能履行合同规定的义务，包括但不限于本合同第八款所约定的任意违约情形，采购人均有权从履约保证金中扣除相应金额取得补偿，履约保证金不足以保证弥补采购人全部损失的，采购人保留继续向成交人追偿的权利。

3. 履约保证金在项目验收合格后以网银转账（以保函方式缴纳履约保证金的将按保函退还方式进行退还）的方式进行退还。

### **第八款违约责任**

任何一方不执行本合同的规定或不履行合同中约定的义务，均视为违约。违约方应承担违约责任并赔偿因违约给对方造成的直接经济损失。在执行合同过程中，双方因合同发生争议时应当协商解决，若协商或调解无效，可向采购人所在地法院起诉。争议发生后，除双方均同意终止合同外，双方均应继续履行合同，否则视为违约。

乙方违约责任：

(1) 乙方不能按投标文件内容提供服务的，甲方有权解除合同，乙方向甲方偿付合同总价款 5%的违约金，违约金不足以补偿损失的甲方有权要求乙方补足。

(2) 对于甲方提供的资料以及属于甲方的成果，乙方有义务保密。不得向第三方转让，否则，甲方对因此造成的损失有权向乙方追究责任。

(3) 乙方需承诺，如活动数量如达不到考核要求，甲方有权找第三方开展同类活动，产生的费用乙方须无条件配合支付。如不配合，甲方有权扣除相应活动金额作为罚款，在付款时予以扣除。

(4) 供应商在响应文件中承诺的增值服务需在合同期限第三季度结束前完成，如违约不完成，甲方在支付第三季度款时将扣除 5 万元作为罚款，处罚乙方。

(5) 乙方须每月按时发放员工工资、福利及五险一金，发放标准按江苏省标准执行。乙方如出现不按时发放工资福利、社保，人员数量不足等情况的，甲方有权延迟拨付服务款，直至上述情况消失。

### **第九款合同的解除**

1. 因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同；

2. 合同履行期间内，若乙方违反法律法规、发生重大安全事故、实际控制人、

股东发生重大不利变化等可能会影响合同履行的情形；

3. 因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同；
4. 有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后三十天内书面通知对方以主张解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

#### 第十款合同的转让

合同不得以任何方式转让。

#### 第十一款其他

涉及本项目采购的相关书面材料、承诺以及其他具有法律效力的相关文件、材料，均是本合同不可分割的组成部分。

#### 第十二款合同收执

本合同一式柒份，甲、乙双方各执叁份，代理公司壹份。经双方签字盖章后生效。

甲方（公章）：



法定代表人（签字或盖章）：

2026年4月16日

乙方（公章）：



法定代表人（签字或盖章）：

2026年4月16日

