

第二部分 招标项目需求

一、项目概况

本项目为福田区儿童图书馆香蜜分馆委托运营服务，具体要求详见招标项目需求。

二、技术要求（注：标注“★”的技术条款为实质性条款，供应商投标时均不得负偏离，否则按投标无效处理；标注“▲”的技术条款为重要性条款，供应商投标时响应负偏离做重点扣分处理；）

（一）服务内容清单

序号	分项名称	明细说明	数量/单位	备注
1	服务人员	运营人员	4 人	主要为场馆负责人 1 人、活动策划 1 人，图书管理人员 2 人。
		物业人员	4 人	主要为 2 名保洁和 2 名安保。
2	活动开展		1 年	全年开展不少于 62 场活动，其中包括 60 场小型少儿阅读推广活动和 2 场特色活动。
3	场馆水电费		1 年	场馆全年水电费支出。
4	场馆维修维护		1 年	主要是卫生间设施、电灯空调、电梯维修维护和馆内其它设施维护。
5	读者服务和其它		1 年	主要是保洁用品（擦手纸、洗手液、清洁剂等）、防汛物资、场馆公众责任险等保险。

（二）服务人员配置及标准

人员包含图书馆日常运营团队及物业团队。设立一个不低于 4 人的运营团队和 4 人物业团队，其中运营团队包括项目负责人、图书管理人员、阅读推广人员。项目负责人要求本科或以上学历，有图书馆管理经验；阅读推广人员要求本科或以上学历，有策划实施阅读推广活动相关经验；图书管理人员要求本科或以上学历。中标方需定期安排运营团队人员到区图书馆进行业务培训，同时制定相应的奖惩机制，保障运营团队的稳定性。

序号	项目名称	职位	人数	岗位要求	岗位职责
1	图书馆运营团	项目负责人	1	学历要求：本科或以上 工作经验：有图书馆管	负责图书馆总体运营、统筹场馆开放、维修维护、物品采购等工作。

序号	项目名称	职位	人数	岗位要求	岗位职责
	队			理经验	
2		图书管理人员	2	学历要求：本科或以上	负责图书推荐、读者服务和架间管理等工作，按照 1 人/班，两班倒。
3		阅读推广人员	1	学历要求：本科或以上 工作经验：有策划实施阅读推广活动相关经验	负责活动方案制定、活动组织、现场跟进、活动汇总统计等工作。
人数小计			4		
4	物业团队	保洁员	2	/	负责馆内的保洁；按照 1 人/班，两班倒
5		安保员	2	/	负责馆内的安保，按照 1 人/班，两班倒
人数小计			4		
服务人员总计			8		

（三）服务具体内容

中标方应严格遵守《中华人民共和国公共文化服务保障法》《中华人民共和国公共图书馆法》《公共图书馆服务规范》、深圳市“图书馆之城”统一服务业务规范，严格管理香蜜分馆内部岗位。

中标方须按区图书馆要求，承担服务清单内的服务，具体内容不限于以下服务内容：

1. 服务台咨询：开展服务台读者一般咨询，志愿者服务、日常开放服务导引、读者证业务处理等。
2. 文献管理与揭示协助：协助开展馆藏文献数据统计、主题推荐、新书推荐等。
3. “图书馆之城”业务协调：协调文献通借通还、一证通借、统一服务等深圳“图书馆之城”业务。
4. 读者活动开展：读者活动策划、前期准备、现场组织和后期资料整理报送等。
5. 图书上下架：按业务规范，开展馆藏文献上架、整架、排架、巡架下架，图书盘点、图书借还业务等。
6. 技术协助：对香蜜分馆内的图书馆设备与门禁设备开展巡检，并对软硬件设备及网络维护进行协助。
7. 其他：场馆综合安全、卫生环境，馆内设备设施维修维护、场馆水电费支付、场馆所需物资采购、场馆相关保险采购以及区图书馆安排的其他工作。

（四）服务要求

1. 中标方须独立完成该项目整体实施方案及各项业务工作方案的策划、人员组织、岗位安排等相关服务工作，方案须提前提交区图书馆同意后方可实施。

2. 中标方应与项目人员订立劳动合同，支付劳务工资、交纳相关的社会保险金等费用，并履行其他义务。该项目人员与区图书馆不存在劳动或劳务关系，在项目服务期间发生劳动争议的，中标方应及时协调处理，并承担由此产生的责任和全部费用，如因此导致区图书馆损失（包括律师费等），由中标方承担。

3. 中标方确保团队及岗位良好运作，须制订完善的项目人员管理制度，包括人员培训制度、人员晋升制度、考核制度、奖励激励制度、服务标准、职业行为守则及规范等。并承诺严格落实人员制度，强化行业自律。防止、严厉制止、避免发生机构、个人通过网络、报纸、手机等各种工具散布不实言论、恶意中伤、造谣诽谤国家机关或他人的不良不法行为。

4. 中标方日常服务应接受区图书馆业务统筹、指导与监督，与区图书馆、街道图书馆和社区图书馆均能保持良好的合作关系，积极参与区图书馆统筹开展的全区总分馆联动性服务、培训、参观学习等活动，确保香蜜分馆正常稳健的运营。如发生重大舆情事件或安全事故的，区图书馆有权解除服务合同，并依法追究中标方及有关人员责任。

5. 中标方开展活动前须提前 3 个工作日报区图书馆进行审核，审核内容包括但不限于活动主题、活动规模、活动方案、邀请嘉宾等，区图书馆审核通过后方可开展。

6. 中标方应建立完善的设备及资产管理制度，对场馆内的设施设备、在馆书刊等资产进行日常管理、巡查，确保资产安全。巡查过程发现设施设备损坏须及时维修，修复时间不超过 8 小时。

7. 中标方须制定馆内物资使用台账，按实际使用情况及时采购更新，确保场馆正常运营。

8. 中标方应承诺按时发放人员工资福利，缴交国家规定的人员保险等，承诺保障人员合法权益。中标方应建立年度财务使用计划，并有工作中各项可能支出的预算清单。

9. 香蜜分馆的儿童服务区域，应参照儿童友好型图书馆的标准。

10. 香蜜分馆应提供免费无线网络连接服务。

（五）量化指标要求

序号	目标项	目标值
1	年接待读者	≥15 万人次
2	年外借图书	≥1.8 万册次
3	年开展阅读推广活动	≥62 场次
4	馆藏图书推荐	全年≥5000 册次
5	媒体报道	全年≥2 次
6	年图书盘点误差率	<5%

7	技术维护协助响应	响应时间≤2 小时
8	读者满意率	≥90%
9	志愿者人数	≥5 人

（六）免费开放时间要求

1. 香蜜公园图书馆每周开放 72 小时或以上，开放时间为周二至周日 9:00-21:00，周末及节假日必须按要求开放，但可以适当缩短开放时间，如遇恶劣天气或其他特殊情况可申请临时闭馆。

2. 中标方应按区图书馆要求的开放时间开放，不得擅自更改开放时间，如遇特殊情况需调整开放时间或临时闭馆的，应报区图书馆同意后执行，并且向区图书馆提交临时闭馆期间服务人员工作安排方案。

（七）履约质量要求

1. 中标方应根据区图书馆要求，按深圳“图书馆之城”基层馆相关业务规范标准开展工作。

2. 中标方须建立完善、切实可行的工作制度，包括业务制度、安全制度、应急预案及措施、档案管理制度、财务管理制度、人力资源管理制度、资产管理制度等，努力提高工作人员的安全意识和服务意识，提高工作人员的业务技能水平和应急处理能力，一岗双责，加强开放巡查，确保无缺漏岗、脱岗等失职现象，确保场馆各项服务和活动安全有序进行。

3. 中标方负责项目人员的整体服务管理、人员教育培训、上岗监督、工作考核、激励等，并承担相关费用。同时，积极配合区图书馆对项目进行日常管理、考核等，以促进香蜜分馆服务水平不断提升。中标方应每年组织业务培训至少 1 次，消防演练至少 1 次，并承担相关费用。同时，中标方须组织项目人员参与区图书馆统一安排的业务培训及安全培训。

4. 服务期内，中标方对项目服务范围内场馆的生产安全、信息安全、意识形态安全等负首要责任，若在提供服务过程中发生安全事故，区图书馆警告一次后整改，警告两次后区图书馆有权无条件取消项目合同。若发生人员伤亡及重大财产损失的安全事故，按有关法律法规执行。

5. 保密原则。服务期内，中标方须以保密方式处理双方直接或间接提供的任何资料（包括但不限于统一服务平台系统操作员帐号、读者信息等），以及因本项目所直接或间接取得、处理或接触的任何其他资料。未经采购方书面同意，不得向第三方透露任何本项目的信息和资料。

★三、商务要求（注：以下标注“★”的商务条款均为实质性条款，供应商投标时均不得负偏离，否则按投标无效处理）

（一）服务期限：一年，具体起止时间由合同另行规定。

（二）交付地点：福田区儿童图书馆香蜜分馆

（三）报价要求：

1. 本项目服务费采用包干制，应包括服务成本、法定税费和企业的利润等。由投标人根据采购文件所提供的资料自行测算投标报价；一经中选，报价总价作为供应商与采购人签定的合同金额，合同期限内不做调整；

2. 投标人应根据本企业的成本自行决定报价，但不得以低于其企业成本的报价投标；

3. 投标人的报价不得超过项目预算金额；

4. 投标人的报价，应是本项目采购范围和采购文件及合同条款上所列的各项内容中所述的全部，不得以任何理由予以重复，并以投标人最终提出的综合单价或者总价为依据；

5. 除非采购人通过修改采购文件予以更正，否则，投标人应毫无例外地按采购文件所列的清单中项目和数量填报综合单价和合价；

6. 投标人应先到项目地点踏勘以充分了解项目的位置、情况、道路及任何其它足以影响投标报价的情况，任何因忽视或者误解项目情况而导致的索赔或者服务期限延长申请将不获批准；

7. 投标人不得期望通过索赔等方式获取报价补偿，否则，除可能遭到拒绝外，还可能将被作为不良行为记录在案，并可能影响其以后参加政府采购的项目投标。各投标人在报价时，应充分考虑报价的风险。

（四）付款方式：合同签订后，支付合同总款项的 30%；运营服务开展半年后，支付合同总款项的 50%；合同服务期限结束且验收合格后，支付合同余款，即合同总款项的 20%。

（五）验收：采购人在项目服务期到期后，将按照合同约定的服务内容对供应商的服务进行逐项验收。

（六）违约责任：如有下列情形之一的，采购人有权提前终止合同，中标方应退还采购人已向中标方支付而未使用的服务费用。

1. 中标方未按合同要求按时开放图书馆，经采购人交涉，仍无法正常开放。

2. 中标方没有履行合同书所规定责任及义务，且经采购人 2 次交涉仍未有改善。

3. 中标方未及时履行对场馆设备设施的维修义务，经采购人书面通知后 20 天内仍然未维修合格的。

4. 中标方将场馆全部或者部分转交给第三方使用的。

5. 中标方开展合同约定使用范围之外的经营活动，经采购人书面通知整改后 20 天内仍未整改完毕，或者整改完成后在合同期内又第二次出现此类违约情况的。

6. 中标方被行政处罚 2 次以上（包含 2 次），或出现刑事犯罪现象，则服务期限提前终止。

7. 区级以上政府政策变动，采购人或中标方无能力继续履行本合同内容。

8. 其它意外事故或事件，使双方之一无法继续履行本合同内容。

9. 中标方在服务运营期间安排的人员数量与素质未达到合同要求，经采购人书面通知整

改后 20 天内仍未整改完毕。

10. 中标方在服务运营期间开展的活动未达到本合同活动要求，经采购人书面通知整改后 20 天内仍未整改完毕。