**番禺区图书馆新馆辅助性读者服务项目**

**采购需求**

**说明：**

1.《采购需求》中打“★”号条款为实质性条款，投标人如有任何一条不响应则导致投标无效。

2.投标人必须对本项目整体内容进行投标，只对本项目部分内容进行投标的将被视为无效投标。

★3.中标供应商应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于广州市企业职工最低工资标准（工资不含按国家规定供应商必须支付的社会保险及其他应付费用）。

★4.中标供应商应按照《中华人民共和国劳动法》的要求，正常工作时间8小时/天，加班时间符合国家法定要求。

★5.中标供应商应按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定，支付国家规定必须购买的社会保险费用和缴存住房公积金。

### 一、项目概况

（一）项目概况

番禺区图书馆新馆是“番禺区2016年十件民生实事”之一，位于番禺区东兴路，总占地面积约1.2万平方米，总建筑面积约4.5万平方米，藏书量约160万册，阅览座位1500个，拥有自动分拣系统、智能书架1054组，另设有机器人巡架系统、机器人信息引导及查询系统等。

番禺区图书馆新馆将建成公平、开放、多元、舒适、“零门槛”的现代图书馆，为市民提供学习、交流和休闲的“市民大书房”，成为番禺人民的“文化客厅”。同时，承担文献流通服务、知识体验、展览展示、培训教育、文化传承与交流等读者服务职能，较好地实现全区公共文化服务供给水平的提升，为我区构建完善的公共文化服务体系增添浓墨重彩。

（二）番禺区图书馆新馆功能布局

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 楼层项目 | 场室名称 | 场室功能 |
| 四楼 | 番禺人文馆 | 1.人文馆开放管理2.地方文献收集、整理、利用、开发 |
| 办公区 | 办公 |
| 番禺民间工艺馆 | 由区文联管理（不在此项目服务范围） |
| 番禺档案方志馆 | 由区档案馆管理（不在此项目服务范围） |
| 三楼 | 普通区 | 图书借阅、读者活动、咨询 |
| 专题区 | 阅读、读者活动、咨询 |
| 二楼 | 视听欣赏室|音乐图书馆 | 视听欣赏活动、音乐交流活动 |
| 青少年区 | 图书借阅、读者活动、咨询 |
| 电子阅览区 | 电子阅览 |
| 一楼 | 24小时图书馆 | 图书自助借还、阅读 |
| 采编室 | 图书采购、分类、编目 |
| 亲子阅读区 | 读者活动、阅读 |
| 报刊区 | 报刊记到、报刊借阅、读者活动、咨询 |
| 视障区 | 特需群体的图书借阅、读者活动、咨询 |
| 自学区 | 读者自习 |
| 负一层 | 报告厅 | 会议、培训、讲座等 |
| 自动分拣室 | 图书分拣 |
| 基本书库 | 图书管理及分馆图书配送 |
| 多功能室 | 会议、活动 |
| 展览厅 | 展览 |
| 负二层 | 停车场 | 停车（不在此项目服务范围） |

（三）委托服务事项：本项目拟采用公开招标方式确定一家中标供应商，根据采购人要求为番禺区图书馆提供全年平均每月到岗人数不少于119人的辅助性读者服务。（详见服务内容）

（四）管理模式：采购人通过对中标供应商的服务工作进行监督和考核：审核运营管理团队提交的年、季、月的管理服务计划和报告；定期组织工作例会监督及提升辅助性读者管理工作能力；组织对中标方服务的各项工作进行抽查和评估；对辅助性读者管理服务中出现的重大事项进行审议。按月对辅助性读者服务进行绩效管理（考核详见附表月度考核评分细则）。

### 二、项目金额及要求

（一）项目名称：番禺区图书馆新馆辅助性读者服务项目。

（二）服务期：共24个月（具体时间以合同约定为准）。项目服务期为两年，合同每年一签；该项目预算额度为两年总预算，第二年款项以财政下达预算为准。

（三）预算金额：人民币2521.2万元/2年。（2024年预算金额为第一年合同金额30%费用约为378.18万元、2025年预算金额约为1260.6万元（扣除首付款后属2025年度款项+第二年合同金额30%的费用预估）、2026年预算金额为第二年合同金额70%的费用预估约为882.42万元，具体预算安排以财政下达预算为准。）

（四）最高限价：人民币2521.2万元/2年。

（五）项目实行总价包干形式，投标报价应包括了前期调研、相关人力成本和设备成本，包含但不限于工资、奖金、福利费、加班费、培训费、差旅费、餐费补助、交通费、服装费（冬夏装各不少于2套/人,符合图书馆服务形象标准）、五险一金、保险费、利润、税金等完成本项目所需的全部费用（含服务期内大经济环境影响、物价水平及人员薪资调整问题等）。

 **重要提示：**请投标人充分考虑服务期（24个月）内物价水平、所属地区薪资合理性及人员薪金的调整因素进行投标报价。以及应根据项目实际情况，自行增加项目正常、合法运行所必需但招标文件没有列明或包含的内容及费用，并在投标文件中加以详细说明，投标人在中标并签署合同后，在提供招标范围内的服务工作中出现的任何遗漏，均由中标供应商免费提供，采购人将不再支付任何费用。

（六）为提高业务外包人员积极性，稳定专业人才队伍，搭建馆员成长空间，要求中标供应商：一是构建合理化的薪酬体系，薪酬体现与员工个人贡献挂钩；二是搭建稳定的人才梯队成长空间，树立“庸者下 能者上” 的用人导向。

（七）采购人与中标供应商派驻投入服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，派驻投入服务人员由中标供应商自行管理，中标供应商全部工作人员应专职服务本项目，如遇特殊情况需借用本项目工作人员，要报请采购人批准，并保证本项目正常运行。中标供应商需另外为本项目组建不少于3人的运营管理团队，运营管理团队现场经理包含在119人的服务团队里，其余人员不包含，主要负责服务团队工作人员的管理和考核工作、编撰服务团队的年、季、月的管理服务计划和报告以及进行服务人员的业务培训等。

（八）采购人对人员选用与日常管理具有监督权和协调权，对工作效率低、责任心不强、违反劳动纪律等不符合工作要求的工作人员，采购人有权要求更换。中标供应商管理投入服务人员须遵守采购人相关规章制度规定，服从采购人指挥和合理的工作安排，采购人有权对中标供应商所推荐的人员进行选择。如有违反或损害采购人利益的，采购人有权要求中标供应商予以更换，造成严重后果的，采购人有权终止合同并要求中标供应商赔偿损失。

（九）中标供应商须保证服务团队工作人员的劳动安全，服务团队工作人员薪酬待遇及福利待遇按广州市劳动用工相关标准执行；如因用工引起的劳动纠纷问题由中标供应商负责解决。

（十）合同期满或因中标供应商原因，采购人提前解除合同的，中标供应商必须按采购人的要求按时撒离（中标供应商自行解决其与派驻员工的相关纠纷），并做好服务事项交接和相关资料的移交工作。

### 三、服务内容

（一）开放时间及服务对象

开放时间：基础业务服务团队需按照图书馆工作要求，配合完成全年免费开放服务工作，每周开馆时间不少于 72小时，周末、法定节假日为正常开馆的重要时段。提供文献流通管理、读者服务管理、网络信息管理、设备运行维护、阅读活动开展等服务内容。

服务对象为：社会全体公众（少年儿童、老年人、残障人士、务工人员、中青年人员、外籍人士等）。

（二）免费开放、文献流通管理及读者服务

1.每日对24小时图书馆、展厅、多功能培训室、大小报告厅、自动分拣区、基本书库、各楼层服务台、自学室、视障区、报刊区、亲子阅读区、自助借还区、人文馆、专题区、青少年区、电子阅览区、音乐图书馆、试听欣赏室、采编室、普通区、读者活动与读者交流等区域的图书及报刊进行分类、排架、整理、咨询服务、活动开展工作，要求熟练掌握智能书架使用方法，并按照《中国图书馆图书分类法》进行对普通书架书籍分类，排架青少年区落实到二级，成人区落实到三级，正确率达95%。

2.每日对馆内文献进行剔旧，做好破损图书、问题图书、剔旧图书的登记、录入和管理工作，每月做好数据统计工作。

3.每周对全馆文献进行盘点，对图书进行扫描定位，方便读者使用图书检索机可以快速找到图书所在位置。每年配合图书馆对全馆文献进行资产盘点和管理。

4.每日做好读者证相关事务办理工作（办证、挂失、补证、退证），引导读者使用自助借还书机、自助办证机、数字阅览体验设备，对读者开展预约借书、电话续借、文明引导等服务，及时为读者处理图书损毁、遗失、赔偿等问题。

5.解答读者咨询（qq 群、电话、网站、微信公众号和到馆读者），每周做好读者意见反馈统计工作。

6.按计划定期开展推荐新书服务：官网每日一次，每次10本；微信公众号半月一次，每次45本。

7.做好读者失物招领工作，每月25日前汇总当月失物招领统计清单。

8.配合文献流通部每月做好日常的业务统计工作（到馆人数、办理读者证量、外借读者人次、外借文献册次等）。

9.配合文献流通部做好青年文明号数据统计、资料收集、材料编写、培训指导等工作。

10.配合文献流通部做好志愿者招募、培训、管理、资料收集等工作。

11.协助维持阅读秩序，配合图书馆降噪管理工作，保持阅览环境整洁，整理好阅览座位等。

12.配合完成分馆业务辅助性管理，按总分馆服务体系标准完成服务指标。

（三）设备管理、自媒体平台运营维护及网络信息服务

1.网络信息服务：协助进行中心机房网络安全设备和服务器的维护；协助对接原厂家进行馆内图书自助设备、智能书架、智能分拣线等设备的维修和维护；协助对馆内图书借阅、管理的软硬件进行技术升级、完善，推动程序迭代；协助开展馆内网络安全相关工作；协助维护馆内业务系统和楼宇系统；协助维护图书馆电话接口，保障电话使用畅通。每日巡检中心机房，监测边界防火墙、服务器、数据库及日志审计系统运行情况；每周对馆内电脑客户端和所有服务器扫描杀毒；每月对所有网络安全设备进行漏洞扫描并修复漏洞；每个季度按要求对馆内和流通点图书智能化设备进行系统维护和数据库升级；每月进行网络安全隐患排查不少于2 次；每年完成网络安全应急演练不少于2 次， 开展网络安全培训不少于2次。

2.设备管理：协助对数字体验区、电子阅览区、数字互动区内各数字阅读设备及巡架机器人、盘点机器人的使用管理，协助对设备进行维护维修；负责影音体验区、多功能厅内各专业设备的使用，协助对影音体验区、 录音室、多功能厅内设备进行维护；管理指导读者正确使用设备，增加读者阅读体验感；协助维护和管理门禁、梯控系统，定期更新人员信息。每天两次日常巡检全馆设备并及时处理设备故障问题；每月一次专业检查并按要求进行软件和数据库更新；协助每年对馆内人员进行设备使用培训不少于2次，保证馆内所有设备的正常运行；维护数字互动区秩序，指导读者有序预约使用；每天专人专管电子阅览区，看管该区域的鼠标、键盘、耳机等。

3.重点专用系统设备操作、管理及维护：为满足读者多样化的阅读和体验需要，图书馆重点设置了文献数字化加工复制设备（品牌：爱瞰IS6000）人脸识别管理系统（品牌：中盛益华V1.0），运维服务管理系统（赢领运维服务管理平台V1.0）。中标方需安排专人负责操作、管理及维护，为确保设备正常有效运行，为读者提供稳定良好的体验，要求投标人具备相应资质证明。

4.自媒体平台运营维护：负责图书馆网站、微信、微博、抖音和视频号的维护和内容更新；根据采购人要求解答各所有自媒体平台上读者留言和咨询。每周更新门户网站新书推荐10本，每周按要求更新馆内动态和读者活动；每周编辑推送不少于 8 篇微信公众号推文、2条抖音视频和 8 条微博推文。自媒体平台更新和发布的内容须经采购人审核确认。

（四）图书采编服务

1.配合采编部定期进行读者调研，了解读者阅读需求，结合借阅服务数据和读者阅读需求对图书馆藏书结构进行分析。

2.配合采编部按照图书馆图书采选原则，围绕馆藏特色，充分利用现代化手段和网络环境，广泛收集图书征订信息，多途径高质量按时完成入藏图书的采选工作。

3.对采购入馆的图书进行确认、核实，确保到馆图书的品种、册数、价格与采购清单保持一致。

4.配合采编部根据采访数据逐本验收，剔除出非图书馆订购图书，剔除缺页倒装、破 损的图书。

5.每日对图书馆订购的报刊杂志进行加工记到等工作。

6.配合采编部根据最新版的《中国图书馆图书分类法》、《CALIS 联合目录中文图书著录细则》类分、标引各种入馆图书，熟悉编目数据源，做好数据套录及修改工作，对图书馆现有图书文献进行数据校验。

7.对捐赠、赔偿图书进行登记、统计、加工，建立捐赠台账。定期回收修补流通环节出现的问题图书。

（五）社会活动推广服务

1.协助图书馆各部门策划开展阅读推广活动，负责活动签到、活动现场秩序维护及引导、活动照片拍摄、视频录制、文件存档等工作。

2.协助完成活动品牌筹划建设任务和全民阅读推广活动策划，提供活动策划思路协助打造品牌系列活动，每年新建品牌项目不少于5项，每月提供不少于30场亲子阅读推广活动及10场线上阅读推广活动（不含讲座，主题阅读分享等大型活动）。

3.完成活动主持及相关辅助工作。

4.协助图书馆进行活动开展前的音响设备调试、场地布置等准备工作。

5.配合完成活动简报编写工作。

6.完成阅读推广活动外宣及信息发布，在活动开始至少1周前提供微信平台推广文稿文案，包括宣传推广及活动的宣传画设计、照片视频拍摄、后期制作等内容，其中至少设计50幅宣传画海报并在图书馆放置，协助开展宣传推广工作，提高活动关注度和参与量。

7. 负责各类推广活动的现场布展、物料对接、现场效果测评等工作。

8.为更好服务读者，结合相关活动主题，要求投标人提供数字阅读资源库，资源至少包含电子图书100000册以上、电子期刊2000种以上、电子报纸300种以上。

（六）提供专题参考咨询服务

依托丰富的馆藏资源，对馆藏文献、网络资源、数据库数字资源进行利用，为广大读者、机关、企事业单位提供文献参考服务，满足社会各界用户不同的信息需求。

（七）提供运营相关办公用品

为满足图书馆日常运营需求，共同打造高效、便捷的办公环境。要求中标方提供运营相关办公物资。办公所用经费投入每年不少于20万。

包括但不限于：

1.办公设备：如电脑、打印机、复印机、扫描仪等；

2.办公家具：如办公桌、办公椅、文件柜等；

3.办公耗材：如打印纸、墨盒、碳粉等；

4.办公文具：如笔、尺、文件夹、笔记本等；通讯设备：如电话、传真机、交换机等；其他与运营相关的办公用品。

（八）人员配置及业务培训

1.按照“专业的事由专业的人完成”为原则，根据服务岗位的需求，招纳具有图书馆学、情报学、信息管理与信息系统、计算机大类、中国语言文学大类、艺术类等专业知识的人才进行培训教育，竞聘上岗，完成组织机构的建立。

2.中标方进行人员配置时需优先接纳有番禺区图书馆工作经验且业绩良好的人员。

3.本项目属业务外包，中标方需另行组建运营管理服务团队，以达到图书馆采购预期要求，按质按量完成采购人指派的任务。所有工作人员必须具有良好的沟通能力和服务意识，能够与读者进行有效沟通，解决问题和提供帮助。

4.中标方须配合采购人要求岗位调配，使岗位人员充分发挥应有的作用，确保团队能够适应不断变化的图书馆运营环境。

5.如中标方提供的服务人员达不到服务要求，不遵守图书馆各项管理制度，或存在其它违法违纪行为，采购人可以要求中标方更换人员，直到采购人满意为止。

6.定期对服务团队工作人员开展考评考核工作；定期对工作人员进行服务意识及业务技能的培训和考核，每年开展业务技能培训或服务意识培训不少于 12 次，培训经费投入每年不少于6万元，并做好相关台账工作。

7.中标方应组织服务团队工作人员进行相关专业内部业务培训，每人每年不少于90学时（公需课+专业课+选修课），并组织工作人员参与图书馆相关技术职称评定。同时服务团队工作人员必须按照采购人要求参加各方面的培训，以提高专业技能和服务水平。

（九）日常管理和运行服务

岗位人员须配合图书馆开展安全、创文等工作，每日对场馆内安全隐患进行排查、登记、上报；配合图书馆开展资产管理、数据统计、录入、档案资料收集整理工作，完成图书馆交办的其他工作任务。对番禺区图书馆的管理、运行、制度建设等提出合理化建议。

（十）履约经验

1.为保障本项目服务质量，服务商必须是具有图书馆运营相关经验和资质的专业公司，需提供相关证明文件和资质证书。

2.服务商团队必须拥有图书馆管理、图书馆服务、图书采购等相关专业人员，具备丰富的图书馆运营经验。

3.服务商需提供详细的运营方案和服务内容，包括图书馆管理、读者服务、图书采购、活动策划等方面的具体措施和计划。

4.服务商需具备良好的信誉和口碑，能够提供相关的客户推荐和案例介绍。

5.服务商需承诺保障图书馆的正常运营和服务质量，确保图书馆的服务水平和读者满意度。

6.服务商需遵守相关法律法规，保护图书馆的合法权益，不得违规操作或损害图书馆的形象和利益。

### 四、服务人员配置要求

（一）总体要求

1．依据项目服务的特点，构建高效、专业、合理的管理和组织架构，保证管理落实到位。

2．依据精干、高效、一专多能、忠于职守的原则配备人员 。建立岗位责任制，具有明确的分工和职责要求。

3．服务人员经常性培训，包括进驻前培训、专业技能培训、法规知识培训、 图书馆业务管理相关知识的培训等。

4．服务人员队伍稳定，杜绝频繁的人员流动。

5．中标供应商须安排专职人员（运营管理团队）与采购人各业务部门对接工作。

6.中标供应商应该聘用可与之建立正常劳动关系的人员，如有特殊情况需聘用实习生的，聘用实习生人数不得超过当月总人数的2%，每一位实习生的聘用时间不得大于3个月（对于个别优秀的实习生，经采购人同意可以延长聘用时间）。

7.关于工作交接的要求：如有服务人员离职，中标供应商需提前一个月通知采购人，服务人员离职前必须做好交接手续，不得出现空岗情况。

（二）服务岗位数量（人数由采购人和中标方统筹调配，运营管理团队（除现场经理外）需另行指定专职人员，并需与采购人协商）

本项目固定核心岗位83个，非核心岗位36个，全年平均每月到岗人数不少于119人， 中标供应商须与为本项目配备的所有固定岗工作人员签订劳动合同。

（三）服务人员素质要求

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务部门 | 总人数 | 核心岗 | 人员素质及要求 | 非核心岗 | 人员素质及要求 |
| 现场经理 | 1 | 现场经理（1人） | 1.本科或以上学历:年龄45周岁及以下:2.图书馆学、信息管理与信息系统、中国语言文学类、情报学等相关专业或具备相关资质证书；(提供拟配备人员在供应商处的在职相关证明材料、证书复印件，并加盖供应商公章)；3.熟悉党和国家的文化政策及图书馆学科的发展动态，坚持四项基本原则，认真贯彻上级精神，识大体，顾大局，具有良好的思想政治素质和职业道德，具备较强的组织管理经验和领导能力;4.3年或以上公共图书馆项目管理经验，有良好的沟通协调能力，熟悉大型图书馆辅助服务管理运作。 |  |  |
| 服务体系部 | 14 | 部门主管（1人） | 本科及以上学历、40岁及以下，图书资料相关专业或具有图书资料专业职称，具有图书馆管理经验可适当放宽要求，中共党员者优先 |  |  |
| 阅推组组长（成人活动）（1人） | 本科及以上学历、35岁及以下，图书资料、文化传媒、艺术设计、心理学、播音与主持相关专业，具有一年以上图书馆活动策划及文案经验，有较好的授课能力和控场能力，条件特别优秀者可适当放宽要求。 |  |  |
| 阅推组组长（未成年人活动）（1人） | 本科及以上学历、35岁及以下，图书资料、文化传媒、艺术设计、心理学、播音与主持相关专业，具有一年以上图书馆活动策划及文案经验，有较好的授课能力和控场能力，条件特别优秀者可适当放宽要求。 |  |  |
| 活动策划专员（2人） | 本科及以上学历、35岁及以下，文史类、图书资料、艺术设计、心理学、播音与主持、传媒类相关专业，具有活动策划及文案编辑经验，有一定的文字功底和摄影水平。 | 活动策划专员（3人） | 大专及以上学历、35岁及以下，文史类、图书资料、艺术设计、心理学、播音与主持、传媒类相关专业，具有活动策划及文案编辑经验，有一定的文字功底和摄影水平。 |
| 总分馆组组长（1人） | 本科及以上学历、35岁及以下，图书资料、统计学、管理学相关专业或具有图书资料专业职称、具有图书馆工作经验或条件特别优秀者可适当放宽要求。 |  |  |
| 馆校合作专员（1人） | 本科及以上学历、35岁及以下，文史类、图书资料、文化传媒相关专业，具有活动策划及文案编辑经验，有一定的文字功底和摄影水平。 |  |  |
| 总分馆宣传员（1人） | 本科及以上学历、35岁及以下，文史类、图书资料、文化传媒、统计学、计算机相关专业，具有活动策划及文案编辑经验，有一定的文字功底和摄影，具有图书馆工作经验或条件特别优秀者可适当放宽要求。 |  |  |
| 总分馆专员（1人） | 本科及以上学历、35岁及以下，图书资料、档案学、文化传媒、统计学、物流、计算机、财会相关专业，具有图书馆工作经验或条件特别优秀者可适当放宽要求。 | 总分馆专员（2人） | 大专及以上学历、35岁及以下，图书资料、档案学、文化传媒、统计学、物流、计算机、财会相关专业，具有图书馆工作经验或条件特别优秀者可适当放宽要求。 |
| 信息技术部 | 15 | 部门主管（1人） | 1.大专及以上学历，年龄45周岁及以下；2.信息电子类（含软件工程、计算机类、信息管理与信息系统等）音响工程、音响设计、舞台设计等相关专业；3.具有一年及以上管理工作相关经验。 |  |  |
| 网络运维工程师（2人） | 1.大专及以上学历，年龄45周岁及以下；2.信息电子类（含软件工程、计算机类、信息管理与信息系统等）等相关专业；3.具备局域网的维护及网络安全知识，可熟练进行局域网的搭建和网络设备的基本维护和故障处理。 |  |  |
| 多媒体运维工程师（ 3人） | 1.大专及以上学历，年龄45周岁及以下；2.信息电子类（含软件工程、计算机类、信息管理与信息系统等）音响工程、音响设计、舞台设计等相关专业；3.熟悉视频会议系统设备、多媒体音响扩声系统设备会议设备、智能化会议集成控制系统等相关设备；4.掌握多媒体软件的使用.安装调试及故障处置。 |  |  |
| 桌面运维工程师（ 2人） | 1.大专及以上学历，年龄45周岁及以下；2.信息电子类（含软件工程、计算机类、信息管理与信息系统等）等相关专业；3.负责馆内电脑的操作系统、应用软件安装、算机周边设备的调试、配置等（打印机安装、无线连接配置）。 |  |  |
| 软件运维/新媒体运营（ 2人） | 1.大专及以上学历，年龄45周岁及以下；2.信息电子类（含软件工程、计算机类、信息管理与信息系统等）等相关专业；3、熟悉Oracle、SQL Server等大型数据库；4、熟悉windows等主流操作系统的安装和使用。 |  |  |
| 分拣系统运维（4人） | 1.大专及以上学历，年龄45周岁及以下；2.信息电子类（含软件工程、计算机类、信息管理与信息系统等）等相关专业。 |  |  |
| 部门文员（ 1人） | 1.大专及以上学历，年龄45周岁及以下；2.信息电子类（含软件工程、计算机类、信息管理与信息系统等）文秘等相关专业。 |  |  |
| 文献流通部 | 69 | 业务主管（1人） | 1.大专及以上学历、专业不限，40岁以下；2.具有6年及以上物业管理或大型连锁门店运营管理相关经验。有图书馆现场管理经验优先；3.具有丰富的综合管理经验、团队管理经验；4.熟练使用电脑及办公软件,有较强的数据分析能力。 |  |  |
| 副主管（3人） | 1、大专及以上学历、专业不限，40岁以下。（有3年以上图书馆工作经验年龄可适当放宽）；2、具有1年现场管理经验。有图书馆现场管理经验优先；3、具有良好的组织协调能力、沟通能力和团队合作意识；4、具有较强的文字组织能力，能熟练使用电脑及基本办公软件；5、有较强的执行力和服务意识，能承受一定的压力，重视细节工作。有一定的亲和力，团结集体；6、能够接受上晚班及根据工作需求周末或节假日排班值班。 |  |  |
| 组长（9人） | 1.大专及以上学历、专业不限，40岁以下（有3年以上图书馆工作经验年龄可适当放宽）；2.具有现场管理经验；3.具有良好的组织协调能力、沟通能力和团队合作意识；4.具有较强的文字组织能力，能熟练使用电脑及基本办公软件；5.能够接受上晚班及根据工作需求周末或节假日排班值班。 |  |  |
| 文员（2人） | 1.大专及以上学历。汉语言文学、汉语言、新闻传播类学、财务管理等相关专业优先；2.具有较强的文字组织能力，能熟练使用电脑及基本办公软件；3.具有较强的工作主动性和责任心，做事认真细心；4.有一年以上办公室文员工作经验优先。 |  |  |
| 组长（活动）（1人） | 1.本科及以上学历。专业新闻传播学类、中国语言文学类、教育学类、设计学类、计算机类等相关专业优先。年龄35岁以下；2.写作能力优秀，文笔优美；3.沟通协调能力强，有良好的团队意识，有一定的政治觉悟；4.有平面设计、视频剪辑特长、新媒体运营等相关经验优先；5.能够接受上晚班及根据工作需求周末或节假日排班值班。 |  |  |
| 活动策划（2人） | 1.大专以上学历。专业新闻传播学类、中国语言文学类、教育学类、设计学类、计算机类等相关专业优先。年龄35岁以下；2.有平面设计、视频剪辑特长、新媒体运营、活动组织等相关经验优先；3.能够接受上晚班及根据工作需求周末或节假日排班值班。 |  |  |
| 服务台管理员（13人） | 1.大专以上学历，专业不限。有过图书馆管理员工作经验优先。年龄35岁以下；2.具有较强的应急应变能力、沟通能力、学习能力和协调能力。处事沉稳，有亲和力，善于倾听，积极乐观；3.普通话标准、流利。能够使用英文、粤语等与读者沟通者优先；4.能够接受上晚班及根据工作需求周末或节假日排班值班。 |  |  |
| 图书管理员（9人） | 1.大专及以上学历，专业不限。年龄45岁以下，条件优秀（如有过图书馆工作经验），可放宽条件。2.性格要求沉稳，有亲和力，善于倾听，有同理心，乐观、积极。3.具有一定的应急应变和学习能力。4.普通话标准、流利。5.能够接受上晚班及根据工作需求周末或节假日排班值班。 |  |  |
|  |  | 图书管理员（29人） | 1.中专及以上学历，专业不限。年龄45岁以下，条件优秀（如有过图书馆工作经验），可放宽条件；2.性格要求沉稳，有亲和力，善于倾听，有同理心，乐观、积极；3.具有一定的应急应变和学习能力；4.普通话标准、流利；5.能够接受上晚班及根据工作需求周末或节假日排班值班。 |
| 采编部 | 6 | 主管（1人） | 本科及以上学历，具有相关工作经验 |  |  |
| 基础业务人员（5人） | 1.本科及以上学历，35周岁以下；2.图书馆学、信息管理、汉语言文学、计算机、新闻传播学等相关专业；3.可以单独制作及剪辑视频；4.具有良好的沟通协调能力；5.具有1年以上相关工作经验（不要实习生） |  |  |
| 办公室 | 14 | 主管（2人） | 1.本科以上学历；40周岁及以下（如相关工作经验丰富者，条件可适当放宽）2.图书情报与档案管理类、中国语言文学类、新闻传播学类、法学类、电子信息类、计算机类、英语等专业优先；3.能熟练运用办公软件；保守工作秘密；4.有相关工作经验者优先。 |  |  |
| 业务接待组文员（4人） | 1.本科及以上学历，年龄40周岁及以下（如能力比较优秀的人员，条件可适当放宽）；2.专业不限，语言类、文秘类、新闻出版类、电子信息类、计算机类、教育类、广播影视类等专业优先；3.能熟练运用办公软件；保守工作秘密；4.有相关工作经验优先。 |  |  |
| 人文馆管理员（3人） | 1.本科及以上学历，年龄40周岁及以下；2.专业不限，语言类、文秘类、新闻出版类、电子信息类、计算机类、教育类、广播影视类等专业优先；3.能熟练运用办公软件；保守工作秘密；4.有相关工作经验优先。 | 人文馆管理员（1人） | 1.大专及以上学历，年龄40周岁及以下；2.专业不限，语言类、文秘类、新闻出版类、电子信息类、计算机类、教育类、广播影视类等专业优先；3.能熟练运用办公软件；保守工作秘密；4.有相关工作经验优先。 |
| 志愿服务组文员（2人） | 1.本科及以上学历，年龄40周岁及以下；2.专业不限，语言类、文秘类、新闻出版类、电子信息类、计算机类、教育类、广播影视类等专业优先；3.能熟练运用办公软件；保守工作秘密；4.有相关工作经验优先。 | 志愿服务组文员（1人） | 1.大专及以上学历，年龄40周岁及以下；2.专业不限，语言类、文秘类、新闻出版类、电子信息类、计算机类、教育类、广播影视类等专业优先；3.能熟练运用办公软件；保守工作秘密；4.有相关工作经验优先。 |
| 后勤组（1人） | 1.本科及以上学历，年龄40周岁及以下；2.专业不限，语言类、文秘类、新闻出版类、电子信息类、计算机类、教育类、广播影视类等专业优先；3.能熟练运用办公软件；保守工作秘密；4.有相关工作经验优先。 |  |  |
| 共计 | 119 |  | / |  | / |

（四）岗位职责

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位类别 | 岗位职责 |
| 1 | 自动分拣组 | 1、负责开关电脑系统、空压机、升运机和分拣机器等设备；2、负责监控电脑系统、分拣运行、升运机运行情况及自主终端机等设备的运行；遇到问题或故障及时与各部门进行沟通，与维保公司及时沟通并说明情况；3、协助维保公司对分拣机、环线、升运机进行维修和日常维护，更换设备零件等；4、定时巡查机器设备，如有异响第一时间通知维保公司人员及时处理；5、分拣故障时启动应急预案，组织开展人工分拣，并注意维持好现场秩序；6、每日（周一至周五）清理一次分拣环线下面的图书，及时运送至首层分拣处分拣；每周清理一次垂直分拣线上的积书（尤其是北四楼分拣处）；每月通知一次物业清洁部对机器设备进行全面清尘；7、负责一般性故障维修，范围：环线皮带更换；分拣环线卡书清理；光电灰尘清理；未收容箱及时补充，等其他事项；8、安排人员对问题文献进行检测、分类并移交各业务部门及时处理；9、定期对设备故障进行登记记录、统计分析，减少设备故障率；完善相关应急预案，提升突发事件处理能力；负责分拣区域的整理，协助消防、安全等工作。10、自动分拣故障率不得高于4%； |
| 2 | 基本书库组 | 1、完成基本书库的日常整理；2、注意防火、防水，安全用电等，保障书库安全；3、负责总分馆图书分拣与流转，协助物流公司进行图书整理；4、完成基本书库图书登记、调拨、统计等手续，有清晰的图书流转台账；5、配合完成其他部门及图书馆交办的各项相关任务。 |
| 3 | 报告厅、展厅、多功能室组 | 1、协助开展报告厅、展厅、多功能室的预约、使用和日常管理，并登记台账；2、维护设备的正常运行；3、保障各场室的人身安全、资产安全、消防安全等，做好巡检等安全工作；4、维护场室秩序，保持场馆洁净整齐； |
| 4 | 自助服务区（含24小时自助图书馆） | 1.协助指导读者办理自助办证、自助借还文献服务，发现问题立即报告辅助服务主管并通知相关部门及时处理；2.协调自助借还设备用书箱，及时与分书组协商书箱需求，保证还书区书箱的正常运转；3.配合处理读者借还文献时出现的问题，协助将问题文献回收报送相关部门和馆员处理；4. 指引读者通过自助机注册广图账号、续证、查询当前借阅情况或进行续借等操作；5、协助读者完成预约进馆服务；6、完成交办的其他任务。以及首层的自助还书设备进行维修和日常维护，更换设备零件等自助还书设备卡书清理； |
| 5 | 图书采编组 | 1、负责全馆藏书建设的规划和图书的采访、分编和加工工作。2、根据本馆藏书建设的原则和读者需求，制订藏书建设规划，实施年度图书采访计划，不断丰富馆藏,建立和逐步形成具有本馆特色的藏书体系。3、负责地方文献的采购、征集、交换等工作。4、负责全馆图书机读目录（包括卡片公务目录）的组织、管理、保养工作，建立完善的馆藏机读目录体系。5、做好外单位和个人捐赠图书的接收、登记、分编、加工等工作,并向捐赠者发放赠书。6、与流通部联系，了解读者需求情况，提高藏书质量，满足各层次读者需求。7、按照标准的机读目录格式及本馆要求，严格执行《中图法》的有关规定，认真进行新书的校对、验收工作。 |
| 6 | 低幼儿童组 | 1、为低幼儿童及家长提供咨询、借阅等服务；2、策划、开展幼儿读书活动，打造幼儿活动品牌，如好书推荐、馆校合作等活动；3、维持借阅秩序，引导低幼儿童文明阅读；4、保证幼儿书籍及时归位，要求排架整齐、美观、正确；5、巡视幼儿区域的馆容馆貌、人员安全、资产安全、消防安全、用电安全等工作；6、每周组织内部会议，传达重要通知及日常员工培训，并做好会议纪要；轮流组织员工早会，传达各项工作任务及各类知识分享；7、记录、整理各场室出现的问题，提出解决办法，做好问题台账；8、负责管辖楼层各项劳动工具使用管理，及时上报各项工具（如书车、书立、脚踏等）损坏、丢失等资产使用情况；9、每月各项服务数据统计，并定期汇总上交；10、每月完成工作总结及下月计划并向直属领导汇报；11、其他交办工作任务。 |
| 7 | 报刊借阅组 | 1、完成报纸、期刊的记到、上架、整理、借阅等工作；2、保证场室的整洁、安全、有序；3、完成读者咨询，为读者解决疑难问题；4、服务对象包含老年读者，服务须耐心、细致；5、做好各项统计、总结、汇报等工作。 |
| 8 | 自学区 | 1、按规定保证自修区按时开放和关闭；2、保持阅览环境整洁，座椅摆放整齐，定期回收自修区读者阅览文献并送至分拣处；3、为读者提供一般咨询服务，做到耐心细致、有问必答；4、负责日常读者座位管理、噪音管理以及秩序维护等，禁止占座行为，保持自修区的安静、整洁、有序；5、负责自修区读者用机、打印复印一体机、读报机等设备的运行及引导读者正确使用设备，遇到问题及故障及时报修，以保证设备的正常使用；6、每天对自修区书架进行整理，对读者借阅的文献及时回架，保证书架整齐、无错架；7、引导读者正确使用休闲健身设备，发现问题及时报修；8、协助馆员举办各类读者活动等。 |
| 9 | 咨询组（含各楼层各区域） | 1、完成各类礼仪接待工作，有同行宾客参观或媒体采访时，能够准确、熟练地为其演示、解说设备的功能，讲解图书馆微信、查询图书等各项业务使用方法，展示图书馆良好形象；2、配合馆员开展各类专项阅读推广活动；3、配合完成读者培训、馆员导读等图书馆素养活动；4、了解全馆信息和熟知各项业务，做好一般读者咨询导读工作，解答读者各类咨询并指引读者办理各种业务，及时分流读者，整齐摆放隔离带； 5、指导读者使用图书馆微信、查询文献、上网、上Wi-Fi等各项业务；6、协助开展宣传工作，整理和派发图书馆的宣传资料；7、接受读者投诉、调解读者矛盾，做好记录并及时向各相关部门汇报；8、负责管辖班组员工每月排班、年休假、请假等日常考勤管理；9、落实各班次人员到岗情况、服务情况及人员调整业务协调等工作,统筹管理每班次咨询服务开展情况,对组员工作绩效进行考核及质量监控； 10、配合安保人员做好一层大堂噪音管理工作；11、每周召开一次小组工作例会，会上向组员了解及收集工作中遇到的问题并给出相应的解决建议和意见，及时疏导组员因工作产生的心理压力；12、定期向组员开展专业业务、工作纪律等方面的培训，随时观察组员的工作状态并作出适当的岗位调整；13、做好外籍读者服务工作；14、完成馆方交给的其他工作任务。 |
| 10 | 视听欣赏组（含音乐欣赏室、视听欣赏室） | 1、完成音乐欣赏室、视听欣赏室的预约、签到、签退及日常管理；2、完成设备的日常管理，须能解决轻微故障，遇到大故障及时报送相关部门，保障场室内设备设施等资产安全；3、完成读者咨询，解决读者疑问；4、开展相关读者活动；5、为读者提供各项辅助服务；6、保证场室的整洁、安全、有序；7、核对读者身份，严格遵守《未成年人保护法》相关规定；8、对读者自带视听资料进行监测，禁止黄赌毒等违法违纪行为，注意及意识形态问题；9、做好统计、总结、汇报等工作。 |
| 11 | 成人电子阅览室 | 10、完成电子阅览室的预约、签到、签退及日常管理；11、完成设备的日常管理，遇到故障及时报送相关部门，保障场室内资产安全；12、完成读者咨询，解决读者疑问；13、开展相关读者活动，如计算机培训等；14、为读者提供辅助服务，如电脑操作指导；15、保证场室的整洁、安全、有序；16、核对读者身份，注意：未满16周岁的未成年人到电子阅览室上网需由监护人签署《番禺区图书馆未成年人上网监护人同意书》后方可上网，未经登记的未成年人不得上网。未成年人每天上网时间不得超出1小时，上网时间满时请及时离开，不得逗留、围观。17、做好统计、总结、汇报等工作。 |
| 12 | 成人与青少借阅组 | 1、提供读者咨询、图书借阅、图书续借、 集体外借、 馆际互借、预约借书、图书检索、图书荐购、期刊阅览等服务；2、策划、开展读者活动，打造读者活动品牌，如读者培训、读书沙龙、好书推荐、读者交流、送书下乡、馆校合作等活动；3、维持借阅秩序，引导读者文明阅读，解决读者各种疑难问题；4、保证各项图书资源的整齐、美观、排架正确；5、完成日常图书剔旧、修复、下架等处理工作；6、巡视各管辖区域的馆容馆貌、人员安全、资产安全、消防安全、用电安全等工作，特别是关注青少年借阅区、少年儿童借阅区、低幼活动区、残障人士借阅区的人身安全和场室安全；7、每周组织内部会议，传达重要通知及日常员工培训，并做好会议纪要；轮流组织员工早会，传达各项工作任务及各类知识分享；8、记录、整理各场室出现的问题，提出解决办法，做好问题台账；9、做好各管辖班组员工每月排班、年休假、请假等日常考勤管理；10、做好管辖班组员工的每月绩效考核；11、负责管辖楼层各项劳动工具使用管理，及时上报各项工具（如书车、书立、脚踏等）损坏、丢失等资产使用情况；12、每月各项服务数据统计，并定期汇总上交；13、每月完成工作总结及下月计划并向直属领导汇报；14、其他交办工作任务。 |
| 13 | 文献回架岗 | 1、文献按标识上架，错架率 4%以内。还回文献3小时内回架(参考数据：2020年约900万册次),阅览文献及时回收分类再上架，新书2日内定位上架；2、协助馆员到采编部门取新书并定位上架；3、定期抽取破损率较高文献，交由馆员判断处理；4、按服务标准开展排架质量检查工作；5、定时巡架，提供读者现场咨询和指引工作；6、.配合相关业务的统计工作，定期统计汇总分析；7、协助完成文献打包、运送入库等工作；8、完成上级 交办的其他任务。 |
| 14 | 文献分拣岗 | 1、按规范完成自动分拣到楼层的各类文献的分拣及阅览回收文献的分拣，并按照分书结构将分拣的文献摆放到各自书车上；2、按要求做好新书投放分拣系统工作；3、及时取回楼层分拣口书箱；4、及时上报分拣故障类型，配合自动分拣启动应急预案；5、配合相关业务的统计工作，定期统计汇总分析；6、完成文献消毒工作；7、按问题文献处理办法完成问题文献处理工作；8、完成上级交办的其他任务。 |
| 15 | 文献整理岗 | 1、完成日常文献整理、阅览室座位摆放等工作，同一层板文献按照复本集中、同开本、左高右低顺序依次排放；2、定期排架，保持阅览区开架文献错架率4%以内；3、完成日常文献调整、挡杆调整、补充书立等日常工作；4、负责相关业务的统计工作，定期统计汇总分析；5、完成上级交办的其他任务。 |
| 16 | 人文馆管理组文员 | 负责人文馆日常开放管理；保证馆藏安全完整；维持场馆秩序良好；做好日常统计工作。负责人文馆讲解服务；负责人文馆馆藏的收集、整理、利用、开发等工作。负责人文馆馆藏的上架下架及书库的管理。协助开展读者咨询及读者活动；负责人文馆统计及其它相关工作。负责部分书籍在书库的登记管理和调整工作。 |
| 17 | 总分馆组 | 1、清楚各派驻分馆基本情况，按《广州地区公共图书馆条例》派驻分馆辅助管理，按分馆服务绩效标准管理；严格执行中心馆制定的各项规章制度，贯彻执行中心馆的各项决定。及时向分馆传达中心馆新制定的各项规章制度和通知。2、熟悉图书馆工作流程、工作内容和规章制度，能独立完成工作任务。熟悉广州地区公共图书馆通借通还规则，能独立掌握相关软件操作，具备独立服务读者的能力，包括文献借阅、信息咨询、阅读推广等。熟悉所负责分馆的馆藏、设施设备、读者接待量、借阅情况、活动开展情况等基本信息；3做好各分馆服务保障，保证各分馆消防安全、财产安全、场地整洁等，确保各分馆能够正确开放；4、协助中心馆，指导和组织分馆开展阅读推广活动，开展服务宣传工作，树立图书馆在社区的服务形象。对每次活动进行评估和总结，通过微信公众号、网站、微博、社区公告栏等发布活动报道，并提交给中心馆汇总；5、定期汇总各分馆各项服务数据并上报中心馆，并撰写季度或年度工作报告，定期向中心馆汇报阶段性工作；分析各馆业务绩效情况及原因，并向中心馆提出建设性意见；6、配合开展读者满意度调查，从设施设备、馆藏资源、服务内容、服务质量及馆员素质等情况征求读者意见，根据分馆服务情况提出改进建议，向总馆汇报并落实改进措施；7、不定期安排分馆馆员进行业务培训和经验交流，从文献上架的准确率、设施设备的使用、通借通还规则、服务规范等内容进行指导，负责指导和支持分馆服务体系建设，提高分馆总体业务水平；支持辅助馆员对志愿者培训工作；8、处理各分馆的问题，出现突发情况能安抚读者或辅助馆员；处理分馆的各类投诉，包括普通投诉、市政投诉等，调查投诉内容，拟回复文稿等；9、与分馆隶属的街道或公司建立良好、通畅的信息沟通机制，如在服务实施及任务执行过程中有任何非正常状况发生，需及时告知中心馆，协同中心馆与街道或公司共同协商处理，确保服务管理正常运转；10、探索分馆与其他社会机构、社会团体合作的新模式； |
| 18 | 网络技术组 | 1、网络信息服务：协助进行中心机房网络安全设备和服务器的维护；协助对接原厂家进行馆内图书自助设备、智能书架、智能分拣线等设备的维修和维护；协助对馆内图书借阅、管理的软硬件进行技术升级、完善，程序的编写、改版；协助开展馆内网络安全相关工作；协助维护馆内业务系统和楼宇系统；协助维护图书馆电话接口，保障电话使用畅通。每日巡检中心机房，监测边界防火墙、服务器、数据库及日志审计系统运行情况；每周对馆内电脑客户端和所有服务器扫描杀毒；每月对所有网络安全设备进行漏洞扫描并修复漏洞；每个季度按要求对馆内和流通点图书智能化设备进行系统维护和数据库升级；每月进行网络安全隐患排查不少于2 次；每年完成网络安全应急演练不少于2 次， 开展网络安全培训不少于2次。 2、设备管理：协助对数字体验区、电子阅览区、数字互动区内各数字阅读设备及巡架机器人、盘点机器人等所有场室设备的使用管理和维护维修；负责影音体验区、多功能厅内各专业设备的使用，协助对影音体验区、 录音室、多功能厅内设备进行维护；管理指导读者正确使用设备，增加读者阅读体验感；协助维护和管理门禁、梯控系统，定期更新人员信息。每天两次日常巡检全馆设备并及时处理设备故障问题；每月一次专业检查并按要求进行软件和数据库更新；协助每年对馆内人员进行设备使用培训不少于2次，保证馆内所有设备的正常运行；负责读者签到、设备管理等；维护数字互动区秩序，指导读者有序预约使用；每天专人专管电子阅览区，看管该区域的鼠标、键盘、耳机等。 3、自媒体平台运营维护：负责图书馆网站、微信、微博、抖音和视频号的维护和内容更新；根据采购人要求解答各所有自媒体平台上读者留言和咨询。自媒体平台更新和发布的内容须经采购人审核确认。 4、场馆管理：音乐欣赏室、视听欣赏室、大小报告厅、多功能室的日常管理，包含：为读者及团体提供预约、咨询、引导等服务；负责场地巡视，维持场馆秩序良好；做好日常统计工作；负责宣传物料的摆放与回收。 |
| 19 | 社会推广组 | 1、协助开展阅读推广活动，负责活动签到、活动现场秩序维护及引导、活动照片拍摄、视频录制、文件存档等工作。 2、协助完成活动品牌筹划建设任务和全民阅读推广活动策划，提供活动策划思路协助打造品牌系列活动。3、完成活动主持及相关辅助工作。4、协助图书馆进行活动开展前的音响设备调试、场地布置等准备工作。5、配合完成活动简报编写工作。 6、完成阅读推广活动外宣及信息发布，在活动开始至少1周前提供微信平台推广文稿文案，包括宣传推广及活动的宣传画设计、照片视频拍摄、后期制作等内容，其中至少设计50幅宣传画海报并在图书馆放置，协助开展宣传推广工作，提高活动关注度和参与量。 7、负责各类推广活动的现场布展、物料对接、现场效果测评等工作。 |
| 20 | 业务接待组文员 | 1、负责协助图书馆办公室完成业务接待相关工作；2、负责协助办公室完成文案撰写、数据统计与报送，搜集整理文书材料、档案管理相关工作；3、负责协助办公室完成物业管理、资产管理、安全巡查等相关工作；4、负责协助办公室完成来馆活动开展的相关工作和上级要求牵头负责的业务活动相关工作；5、协助做好会务工作，做好会议记录；6、处理与省、市、区等同行图书馆的业务协调事宜，做好业务来访的接待工作；7、组织本馆图书馆专业的学术研讨及日常工作，协助本馆的业务辅导，参与组织人才培训；8、负责全馆性接待的讲解工作，完成办公室其它工作。 |
| 21 | 志愿服务组文员 | 1.负责协助完成日常志愿者招募及日常管理相关工作；2、负责协助完成志愿者活动宣传及信息发布；3、负责协助完成志愿者相关的统计工作、并定期汇总分析；4、负责协助完成志愿者活动，打造志愿者活动品牌；5、负责协助完成志愿者相关的培训工作；6、完成上级交办的其他任务。 |
| 22 | 后勤组文员 | 1. 协助馆消防安全管理工作、负责安全检查、日常巡查台账记录；
2. 协助馆日常办公物资出入库管理；协助垃圾分类、创文创卫管理工作
 |

注：1.法定节假日根据实际工作需要安排加班，具体开放时间以上级主管部门要求为准；

2.中标供应商按国家规定考虑工作人员的实际工作时间及轮休时间。

### 五、考核评价标准

1.监督机构：采购人指定的相关管理部门

2.监督方式：采购人通过以下方式对中标供应商的服务工作进行监督：

A.审核中标供应商提交的验收成果资料（详见第五点第7点）。

B.组织对中标供应商服务的各项工作进行抽查和评估。

C.对书架管理、对外服务中出现的重大事项进行审议。

D.对中标供应商日常服务工作进行监督，并提供评估意见。

3.采购人对服务实行质量考评制度，按本项服务标准及约定，定期(每月一次)对中标供应商的辅助性读者服务进行考评。

约定绩效考核标准:满分为100分，考核总得分85分以上(含85分)为合格，总得分每低1分，扣当月服务费的1%。

若出现中标方获得总分在85分以下(含85分)，采购人应对中标供应商提出整改意见，并要求中标供应商在5个工作日内完成整改，采购人重新组织考核，若第二次考核总分仍在85分以下，总得分每低1分，则按约定考核标准在下月服务管理费用中扣罚当月服务管理费1%;如总分在80分以下，视为不合格，若中标方连续三次获得总分在80分以下(含80分)的，采购人有权终止合同。如中标供应商对考评结果有异议，可在3个工作日内在书面提出申诉，采购人复议，并在5个工作日内给出回复意见。

1. 采购人有权根据实际管理需要，在招标需求的基础上，对质量评价标准的内容进行不断优化调整，中标供应商须无条件配合，完成考评要求。

5.为了确保服务的质量与合同条款的严格遵循，中标供应商须在每个服务年度结束后的30天内提交一份由采购人选定的第三方机构提供的《年度合同履约情况专项审计报告》，报告以书面形式提交，采购人将报告进行审核，相关费用由中标供应商承担，审计报告反映存在问题中标供应商应及时进行整改，在整改时限内未完成整改需追溯发生月份考核评分情况按约定考核标准对服务费进行扣减。

6.合同服务期结束前30日内，中标供应商须向采购人提交履约报告，报告内容需涵盖招标需求中相关服务事项总体完成情况。采购人在收到中标方履约报告后，在已有每月服务质量评定表和履约报告等资料的，基础上进行履约审查确认，确认通过的，完成履约验收，并形成相应确认材料；确认不通过的，由考核小组向中标供应商提出限期整改意见，整改按时完成的，按验收通过流程予以确认，整改未能完成的，按履约验收未通过予以确认，采购人有权终止合同。

7.验收成果资料如下：

（1）月度履约验收成果清单：

a)月度总结报告及下月工7-作计划；

b)团队绩效运营监控表

c)每月各岗位在岗人数汇总表、各岗位在岗人员考勤表、加班费审核表、工资表、社保及住房公积金购买凭证及清单；

d)考核表上各项指标的证明材料；

（2）年度履约验收成果清单：

a)年度总结报告及下年工作计划

b)年度读者意见和建议汇总分析及整改情况报告

c)满意度调查报告（包括但不限于设施设备、馆藏资源、服务内容、服务质量及馆员素质等方面）

d)专业继续教育学习记录

e)业务培训记录

f)年度办公费用支出台账

g)培训费用支出台账

h)第三方机构提供的《年度合同履约情况专项审计报告》

8.合同履行期间，采购人有权随时引入第三方评估机构对中标方服务绩效进行评估。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **分类** | **考核内容** | **评分标准** | **得分** |
| 1 | 思想道德（10分） | 拥护中国共产党领导，政治立场坚定，积极参加图书馆组织的政治学习和社会活动。 | 总分10分优：9-10良：7-8合格：6-7差：≤5 |  |
| 2 | 爱岗敬业、勤勉尽责、锐意进取、甘于奉献 |
| 3 | 工作态度（15分） | 对工作持积极态度，事事有响应、有回复 | 总分15分优：13-15良：11-13合格：9-10差：≤8 |  |
| 4 | 以主人公精神与馆方同事同心协力努力工作 |
| 5 | 服从组织安排，积极主动接受工作任务，没有怨言 |
| 6 | 工作能力（20分） | 日常工作完成情况：按时按质完成各项工作，完成的进度、质量、效果达到预期要求。 | 总分20分优：18-20良：14-17合格：12-13差：≤11 |  |
| 7 | 职责任务外工作完成情况：接到工作任务后，积极作出反应，高质量完成任务；服从工作安排，不敷衍了事，不弄虚作假。 |
| 8 | 具有创新意识，能使创新成果具有可行性，并能产生实际效果。 |
| 9 | 工作纪律（15分） | 严格遵守图书馆的规章制度，不对外泄露内部工作信息 | 总分15分优：13-15良：11-13合格：9-10差：≤8 |  |
| 10 | 遵守工作纪律，无迟到、早退、旷工、串班等情况。 |
| 11 | 不得在岗玩手机（工作群内联系除外）、看书、吃东西、聚众聊天、打闹 |
| 12 | 不得无故擅自离岗超过10分钟 |
| 13 | 服务形象（20分） | 按规范要求穿着工服和佩戴工牌，做到仪容整洁、精神饱满。 | 总分20分优：18-20良：14-17合格：12-13差：≤11 |  |
| 14 | 接待读者时应热情诚恳、微笑服务，使用标准文明服务用语 |
| 15 | 解答读者咨询要耐心细致，有问必答，不怠慢，不推诿，不急躁 |
| 16 | 没有因为服务问题受到读者投诉 |
| 17 | 团队建设（10分） | 富有团队意识和团队合作精神，协助上级，配合同事 | 总分10分优：9-10良：7-8合格：6-7差：≤5 |  |
| 18 | 具有较强的向心力和凝聚力 |
| 19 | 安全管理（10分） | 工作区域干净整洁，文件档案完整无误 | 总分10分优：9-10良：7-8合格：6-7差：≤5 |  |
| 20 | 做好消防和安全工作，无消防隐患，无安全生产事故 |
| **考核小组成员平均分(15%)** |  |
| **办公室（20%）** | 人员配置情况 |  |
| 岗位任职能力 |
| 团队综合配置和履约情况 |
| **文献流通部（20%）** | 人员配置情况 |  |
| 岗位任职能力 |
| **服务体系部（15%）** | 人员配置情况 |  |
| 岗位任职能力 |
| **采编部（15%）** | 人员配置情况 |  |
| 岗位任职能力 |
| **信息技术部（15%）** | 人员配置情况 |  |
| 岗位任职能力 |
| **总分** |  |

### 六、其他要求

（一）投标人应充分考虑番禺区图书馆服务工作的具体要求，合同签订后或中标通知书发放后应在15天内完成人员的招聘、合同签订及必要的上岗前培训。投标人也需提交因聘用人员出现离职及缺岗的应急处置方案，同时考虑到图书馆节假日及寒暑假接待高峰期出现人员短缺情况的应对措施。

（二）对于上份合同聘用的辅助性服务团队工作人员，如采购人认可，中标供应商须无条件接收到本项目，依法依规签订劳动合同和合理安排工作。中标供应商须承诺服务人员薪资待遇、工作时间应符合国家劳动法规定。

### 七、合同提前终止情形

本项目中标供应商在服务期限内有下列情形之一的，采购人有单方面提前终止合同的权利，且无需承担任何违约责任，并以书面通知送达为准：

（一）出现欠薪或严重违约等行为，无法提供合理的解释及有效的整改措施的；

（二）因中标供应商管理、服务疏忽或不当而发生重大事故或重大刑事、治安案件或对采购人产生重大负面影响的；

（三）中标供应商未按中标供应商投标文件提供符合岗位要求的聘用人员，聘用人员数量累计两个月低于总数90%的；

（四）出现法律法规禁止以及其他严重违反服务合同的情形的。

### 八、付款方式

服务费分2年支付，每年服务费按12期支付，每年第1至11期，按月结算，每月15日前支付当月服务费，采购人须在收到中标供应商提供等额的正式发票5个工作日内办理支付手续，若中标供应商出现违约或考评未达标导致扣罚相关费用时，将在下月服务费支付时扣除相应金额；第12期费用，采购人收到中标供应商提供的年度履约验收成果清单的所有资料和发票后，考核小组验收合格后支付。若中标供应商出现合同终止情形的，当月服务期不足一个月时按日计算。

因采购人使用的是财政资金，采购人在规定的付款时间内向相关财政部门申请支付手续，最终的款项支付时间以财政部门下达资金的时间为准，由此原因造成的延期付款免责。