

# 招标项目技术、服务和其他要求

前提：本章中标注“★”的条款为本项目的实质性要求，投标人应完全满足，未响应或不满足按无效投标处理。

## 一、项目概述

四川省图书馆始建于1912年，是国家一级图书馆、国家古籍重点保护单位、国际图联会员单位、四川省总书库、全国文化信息资源共享工程四川省分中心、四川省古籍保护中心、四川省联合编目中心，同时也是四川省博士后创新实践基地。四川省图书馆作为四川重点公共文化服务设施之一，希望通过服务外包的方式全面实现图书事业的高质量发展。根据文旅部、四川省公共文化服务相关工作要求，并结合省图书馆实际工作情况，服务外包区域为：视障阅览室、张大千文献中心、青少年阅读研学中心、总服务台、中文图书借阅区（一）至（五）、中文报刊阅览区、地方文献阅览区、外文台港澳阅览区、保存本阅览室、保存本书库和周转库。服务内容为：窗口服务、书库书架管理、基础文献加工及阅读指导、投诉建议处理、读者服务数据统计等工作。

## ★二、服务内容及所属行业

序号	服务内容（标的名称）	数量（单位）	所属行业
1	2024年度基本公共文化服务外包	1年	其他未列明行业

## 三、服务内容及要求

### ★（一）服务外包区域及开放时间

视障阅览室周二至周日：9:00-17:00（预约制）

张大千文献中心周二至周日：9:00-21:00

青少年阅读研学中心工作日：13:00-21:00

青少年阅读研学中心双休日、节假日、寒暑假：9:00-21:00

总服务台周二至周日：9:00-21:00

中文图书借阅区（一）周二至周日：9:00-21:00

中文图书借阅区（二）周二至周日：9:00-21:00

中文报刊阅览区周二至周日：9:00-21:00

地方文献阅览区周二至周日：9:00-21:00

中文图书借阅区（三）周二至周日：9:00-21:00

中文图书借阅区（四）周二至周日：9:00-21:00

外文台港澳阅览区 周二至周日：9:00-21:00

保存本阅览室 周二至周日：9:00-21:00

中文图书借阅区(五) 周二至周日（3楼到6楼星光大厅书墙）：9:00-21:00

注：上述区域和服务时间以实际执行为准，周一例行闭馆，节假日期间取消周一例行闭馆正常对外开放。

## ★（二）服务人员配置要求

### 1. 人员数量要求

根据本项目的实际需求，投标人拟派本项目的服务人员至少为 60 人。项目管理人员占本项目服务人员的 10%。

### 2. 人员素质要求

#### （1）人员学习能力要求

项目团队为向读者提供优质服务，应定期学习业务知识、读者服务技能、窗口服务礼仪、防灾防控安全等。

#### （2）人员服务能力要求

①工作人员需热爱图书馆事业、对人友善、热情、耐心。年龄结构合理，年龄范围在 20（含）-40 周岁（含）。管理人员学历为本科及以上。一般服务人员学历应在大专及以上。

②工作人员具备良好的沟通能力，能及时合理、妥善处理读者一般性纠纷。

③导读员热情、耐心，熟悉图书馆业务。

### 3. 管理能力要求

①项目管理人员能科学、合理安排各项工作，具备窗口高质量服务管理能力，合理安排人员岗位，不缺岗、不空岗，具有较强的沟通协调能力。

②内部管理科学，有责任制度，也有激励机制，能充分调动团队成员的积极性。

③内部管理规范，档案制度健全，具有一定的业务统计分析能力。

#### **(4) 应急能力要求**

①工作人员应具备防灾减灾知识和突发事件处置能力。

②公共图书馆作为重点防火单位，具备较强的防火防灾意识。

#### **(5) 投诉处理要求**

①有效投诉及突发事件及时处理率 100%。

②有效投诉及突发事件上报率 100%，

③有效投诉及突发事件处理满意度100%。

### **★（三）服务要求**

#### **1. 总服务台**

负责到馆读者的咨询工作、失物招领工作；负责读者滞纳金、退证押金的收取和返还；负责读者使用检索机、办证机、自助借还书机、自助办证机、数字阅览体验设备的引导；负责到馆残障人士的引导服务；负责读者微信借阅、微信缴纳滞纳金等操作的引导；通过咨询台、电话、网络等方式提供咨询服务；提供电话续借图书服务；对于读者咨询应做到耐心细致，有问必答，不怠慢，不急躁。

#### **2. 视障阅览室**

负责视障阅览室的秩序维护和文明劝导；负责视障阅览室的图书整理、整洁；做好视障读者的引导服务；负责盲用听书机及盲文图书预约、设备激活和外借信息登记手续，并为有需要的视障读者提供邮寄书籍、送书、听书机上门和取回服务；负责区域内设施设备和文献的管理，保证其安全清洁有序；引导及协助读者正确使用该区域设备。

#### **3. 青少年阅读研学中心**

负责到馆读者的咨询；负责青少年阅读研学中心图书的借阅和还回；负责青少年阅读研学中心图书的上架、排架、修补、新书登到入藏、剔旧、读者赔书处理及年度盘点工作；负责读者使用检索机、自助借还书机、自助办证机、数字阅览体验设备的引导；负责阅览区的秩序维护和文明劝导；负责指引或者帮助读者查阅；负责读者微信借阅、微信缴纳滞纳金等操作的引导；协助开展青少年阅读推广活动。

#### **4. 张大千文献中心**

负责到馆读者的咨询；负责指导读者查阅张大千的相关艺术作品、画册、著作和

研究文献；负责张大千文献中心的参观接待工作；负责阅览区的秩序维护和文明劝导；负责区域内设施设备和文献的管理，保证其安全清洁有序；负责引导及协助读者正确使用该区域设备；协助开展阅读推广活动。

#### **5. 中文图书借阅区（一）（二）（三）（四）（五）**

负责到馆读者的咨询；负责中文图书借阅区图书的借阅与归还；负责中文图书借阅区图书的上架、排架、定位、修补、新书登到入藏、剔旧、读者赔书处理及年度盘点工作；负责读者使用检索机、自助借还书机、自助办证机、数字阅览体验设备的引导；负责阅览区的秩序维护和文明劝导；负责志愿者的行为引导；负责指引或者帮助读者查阅；负责读者微信借阅、微信缴纳滞纳金等操作的引导；负责协助分馆图书的处置；负责协助通借通还图书的处置；负责阅览区的秩序维护和文明劝导；负责区域内设施设备和文献的管理，保证其安全清洁有序；负责数字资源和听书资源使用指导；协助开展阅读推广活动。

#### **6. 中文报刊阅览区**

负责到馆读者的咨询；负责阅览区当日报刊杂志的登到、上架，并于当日将缺报情况反馈至文献资源建设部；负责读者使用检索机、数字阅览体验设备的引导；负责在每年6月下架上一年度报刊杂志；负责指引或者帮助读者查阅；负责读者微信借阅、微信缴纳滞纳金等操作的引导；负责阅览区的秩序维护和文明劝导；负责区域内设施设备和文献的管理，保证其安全清洁有序；负责数字资源和听书资源的使用指导。

#### **7. 地方文献阅览区**

负责地方文献阅览区文献的管理，包括文献的扫码验收、排序上架、架位维护、架标更新、书标修补、文献盘点、剔旧入库及系统处理等；负责读者文献查阅和咨询服务，以及公共检索设备等的使用和指导；为读者提取闭架文献，并将读者阅读后的文献及时准确归架；每月月底统计当月读者到访人数及查阅情况；负责阅览区的秩序维护和文明劝导；负责区域内设施设备和文献的管理，保证其安全清洁有序；负责保存本书库的管理。

#### **8. 外文台港澳阅览区**

负责到馆读者的咨询；负责新书验收及上架；负责将读者阅读后的文献整理归架；负责每一年度书刊下架工作；负责阅览区的秩序维护和文明劝导；负责读者微信借阅、微信缴纳滞纳金等操作的引导；负责该区域电脑的日常管理，做好设备的安全、清洁

工作；负责数字资源和听书资源使用指导。

### **9. 保存本阅览室**

负责引导读者进行实名登记，指导读者查阅，进行用户调研；为读者提取闭架文献，并将读者阅读后的文献整理及时准确归架；每月月底统计当月读者到访人数及查阅情况；负责阅览区的秩序维护和文明劝导；负责区域内设施设备和文献的管理，保证其安全清洁有序；负责保存本书库的管理。

### **10. 保存本书库**

负责入库文献的系统录入、分类上架，及入库书目表的编制；负责保存本书库文献的整理盘点、架位管理和调整、架标更新、书标修补等；负责保存本书库文献和设施设备的管理与报损报修，按图书馆要求做好书库日常安全检查和检查日志，做好库房防火、防盗、防水等安全保卫工作，以及库房防潮、防霉、防尘等保洁卫生工作，确保库房的设施设备正常运作、库房整洁安全和文献整齐有序、完好无缺；负责保存本书库相关工作数据的月度报表及统计分析，保证数据真实准确。

### **11. 保存本报刊、图书周转库**

负责周转库报刊图书的验收扫码、系统录入、分类上架，错误反馈，确保新到文献按图书馆要求及时准确上架；负责过期报刊的下架、清装、打捆、送装和装订清单编制；负责合订本报刊验收、系统录入和入库交接，以及装订项目年度测评；负责周转库文献和设施设备的管理与报损报修，保证库房安全有序、干净整齐；负责周转库相关工作数据的月度报表及统计分析，保证数据真实准确。

### **12. 其他服务要求**

(1) 按照四川省图书馆投诉建议处理管理办法的相关要求，妥善处理服务区读者投诉，每季度汇总投诉处理登记表，对照登记表总结经验、汲取教训，加强培训，提升工作人员处理现场投诉建议的水平，提高投诉建议处理责任意识。

(2) 负责四川省图书馆读者服务数据统计（办理读者证量、外借读者人次、外借文献册次等），协助流通阅览部、地方文献部（典藏部）做好月、季度、年总结；负责阅读指导服务的策划和实施；负责文献初加工（贴磁条、贴条码、盖馆藏章、打书标等），负责保存本报纸整理、登到。

(3) 按《中国图书馆分类法》（第5版）进行图书上架及定位，排架落实到三级，正确率达到96%以上，以保障读者精准查阅馆藏图书；发现问题图书及时交由文献资源

建设部进行处置。

(4) 按照全国县级以上公共图书馆评估定级的标准，达到年文献外借量的要求。

(5) 投标人应有健全的内部监督考核方案。

#### (四) 服务方案要求

1. 图书馆流通阅览服务方案(至少包含①图书馆流通阅览服务总体目标②图书馆流通阅览服务具体实施计划③项目质量保障④项目实施时间进度安排)。

2. 图书馆服务团队建设和人员保障方案(至少包含①团队人员组成及分工②团队人员岗位职责③人员管理制度④人员考勤制度)。

3. 业务学习与培训方案(至少包含①培训对象②培训计划与方式③培训内容④培训制度)。

4. 服务应急机制(包含①读者一般性纠纷处置②读者投诉处置③防灾防疫应急预案及防灾防疫应急演练)。

#### ★(五) 考核细则及考核结果运用

一、综合考评(共计30分)			评分标准	加减分	具体情况描述
序号	考评内容	分值			
1	严格按照《投标文件》的拟配人员数配备相应数量的人员,并要求部门、人员隶属关系和职责明确。	5	未达到拟配人数(包括配置的人员达不到要求的),每少一人扣1分。		
2	工作消极,或不能按要求完成甲方交办的临时性工作任务,或服务方管理人员不按要求管理,不能保持与甲方通讯通畅。	5	每次扣1分		
3	服务态度差,用语不文明、不规范,没有做到自觉维护本馆形象,被甲方或服务对象投诉,投诉理由成立的,或没有做到以理服人、劝说疏导与读者发生冲突	5	每次扣3分		
4	人员不按规定统一着装,未挂牌服务或服装不整洁。	5	每次扣0.5分		
5	对甲方提出的意见和建议不及时进行反馈或改进。	5	每次扣1分		
6	服务期间无投诉。	5	每一个投诉扣0.2分		

二、分项考评（共计 70 分）					
项目	考评内容	分值	评分标准	加减分	具体情况描述
开放时间	开闭馆时间：9：00-21:00。除周一闭馆外，全年 365 日均按时开馆闭馆。	3	迟开早闭每次扣 0.5 分。		
年文献外借量	馆藏文献的年外借册次达到 100 万册次。	4	80-100 万册次扣 2 分，低于 80 万册次扣 4 分。		
咨询服务	提供咨询服务（馆内咨询、电话网络咨询）并做好记录。	3	提供咨询服务态度差，消极应付，与来访人员发生争执等过激行为每次扣 2 分。提供咨询但没有记录的每次扣 1 分。		
特殊人群服务	为残疾人、老年人等特殊人群主动、热情服务，为其提供优先、便利条件。开展各类未成年人活动，并维持未成年人区域秩序，避免打闹、喧哗。	5	发现一处不符合要求，或者服务对象投诉一次，经核实投诉理由成立、情况属实的，扣 2 分。		
阅读指导	主动引导读者使用自助借还、消毒等设备。主动推广读者使用微信、社保卡等借阅方式。主动向读者提供文献咨询、检索帮助。	4	发现一处不符合要求，或服务对象投诉一次，经核实投诉理由成立、情况属实，扣 1 分。		
报刊排架及维护	报纸到馆当天上架。新到期刊当日完成上架。	4	一次未完成扣 1 分。		
图书排架及维护	当日读者还回图书，当日内完成上架；每日有专人对图书进行上架维护；按索书号最后一位排序，正确率达到 96%以上；对书库图书进行排架、外借、整理。	6	当日未上架一次扣 2 分，正确率 < 96%，一次扣 3 分。保存本书库文献错架率 > 0.1%，一次扣 3 分。		
文献剔旧	对需剔旧文献进行下架。对剔旧文献进行打包存放。	2	每次剔旧须提交剔旧报告，并附本次剔旧目录，如发现不在剔旧目录内的文献，每 10 本扣 1 分；如剔除率未达到目录的 90%，扣 1 分。剔旧文献系统数据更新正确率 < 98%，一次扣 2 分。		
突发事件处置	遇突发事件能以读者为先进行正确处置。遇读者纠纷能在规定内	4	遇事不上报一次扣 2 分，处理不合理一次扣 2 分		

	进行灵活处置。遇重大事件能及时上报办公室或馆领导。				
计划和总结统计分析	月度有详细的管理安排计划和数据准确、记录规范的服务统计分析总结报告。	4	每缺一项扣 2 分		
窗口岗位管理	按要求按时到岗，不迟到不早退，中途无脱岗现象，在岗期间不做与工作无关的事情。每个岗位有责任制度。有考核与激励制度。	6	每发现一次扣 2 分，每缺一项制度扣 3 分。		
业务知识培训	图书馆业务知识培训全年不低于 12 次。	3	每缺一次扣 0.3 分		
学术研究学习	是否安排馆际交流学习活动、参加各级图书馆学术研讨交流活动、参与各级图书馆学术论文征集活动。	3	每有一次得 0.5 分，最多得 1.5 分；发表一篇论文得 0.5 分，最多得 1.5 分		
档案管理	业务档案健全，资料详实。	1	资料不齐全扣 1 分。		
读者意见回复	对读者意见留言能及时电话回复并记录。收集读者合理意见，针对性的进行整改。	4	未及时回复扣 2 分，未整改扣 2 分。		
读者满意率	每季度开展读者满意度调查。	6	98%以上 6 分 95%以上 3 分 95%以下不得分		
安全管理	遵守甲方的各项安全管理制度。熟悉各项应急事件的处置与疏散路径。闭馆能做到断电、关窗、关水等安全检查，能做到读者的清理检查工作。	5	违反甲方安全管理制度扣 2 分，不熟悉处置方法扣 2 分，未做到闭馆检查扣 2 分。		
环境管理	窗口服务工作台面干净、整洁。窗口服务书架图书文献摆放整齐。	3	每发现一起扣 0.5 分		
加分项	有利于提升服务水平或服务管理的合理建议并采纳。		每有一条加 2 分。		
	出色完成大项活动、重要班次或迎检工作的后勤服务保障任务，受到领导表扬		厅领导或省委、省政府部门领导表扬每次加 3 分；省委、省政府领导表扬每次加 5 分		
	乙方员工有好人好事行为		每次加 1 分		



违反安全规定或安全操作规程，酿成意外事故或灾害的视为本月考核不合格。	
考核实际得分	
备注	1. 扣分超过本项分值的部分，在总分中相应扣除。 2. 此考核标准为暂行标准，最终以采购人与中标人根据实际情况确定的正式《考核标准》为准。
	考核结果应用
考核设置总分值 100 分。每月考核得分在 90 分（含）以上的，采购人向供应商足额拨付费用；不足 90 分，按下列标准扣款：80 分≤考核得分<90 分，每减少 1 分扣除服务费 5000 元；低于 80 分视为考核结果不合格，扣除本月服务费。服务期间累计 2 个月考核结果为不合格的，采购人有权终止合同。 备注：考核人暂未确定。	

#### ★四、商务要求

序号	内容	要求
1	服务期限	自合同签订且全员到岗之日起365日，服务期为3年，合同一年一签，上一年度考核合格采购人预算落实且无其他不可抗力的前提下续签下一年度合同。
2	服务地点	四川省图书馆（四川省古籍保护中心）（四川省成都市青羊区人民西路4号）
3	报价	报价应是完成本项目所有服务内容和招标文件规定的其它全部费用
4	合同价款支付	采购人每月对中标人进行考核，根据考核结果，以转账形式支付考核结果相对应的上月服务费；中标人须向采购人出具合法有效完整的完税发票及凭证资料进行支付结算。 注：若因财政资金未及时下达等客观原因导致不能及时支付合同款项的，采购人可以延期支付，在财政资金下达后及时支付所有应付款项。
5	验收标准及要求	（一）验收交付标准和方法 1. 中标人所提供的资源及服务满足本招标文件中的“服务内容及要求”并确保馆内正常运营秩序。双方如对质量要求和技术指标的约定标准有相互抵触或异议的事项，由采购人在招标与投标文件中按质量要求和技术指标比较优胜的原则确定该项的约定标准进行验收。 2. 严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）、《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22号）的要求进行验收。

		<p><b>(二) 验收方案</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 履约验收的主体：采购人；</li><li>2. 履约验收的时间：中标人提出验收申请之日起10日内组织验收；</li><li>3. 验收组织方式：自行验收；</li><li>4. 履约验收程序：一次性验收；</li><li>5. 履约验收内容：按照招标文件要求以及中标人的投标文件要求执行；</li></ol>
--	--	--