

政府采购项目

2025 年西安图书馆 读者服务外包项目合同

项目编号：HRC-ZBDL-2025-00349

甲方：西安图书馆

乙方：陕西书堆儿信息科技有限公司

2025 年 月

中国 西安

采购人（全称）：西安图书馆

供应商（全称）：陕西书堆儿信息科技有限公司

鉴证方：华睿诚项目管理有限公司

采购代理机构（鉴证方）华睿诚项目管理有限公司就甲方所需服务，按照政府采购程序组织招标，确定乙方为 2025 年西安图书馆读者服务外包项目（项目编号：HRC-ZBDL-2025-00349）的成交供应商。根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国民法典》，甲乙双方经过协商，达成如下条款。

一、项目名称

2025 年西安图书馆读者服务外包项目

二、项目服务内容及服务要求

1. 服务内容：西安图书馆读者服务外包

2. 服务要求：

2.1、服务区域及服务外包内容

（一）总服务台（一层大厅）

该区域包括总服务台（一层大厅内）与存包柜区域（一层大厅外），面积 160 平方米。

主要开展读者电话与现场咨询、读者证办理与退证、收取滞纳金及罚金、读者图书自助借还咨询及图书馆导航、参观接待引导与图书馆宣传展示服务、读者自助存包咨询管理服务；负责读者投诉处理，须在接到投诉后 24 小时内做出初步响应，特殊情况 48 小时内提出书面处理意见，重大投诉应同步报告甲方；乙方需每月向甲方提交读者意见收集与整改情况报告。负责读者物品遗失登记、管理；

（二）少儿服务区（一层）

该区域包括少儿空间、亲子空间、少儿活动空间（小荷成长空间、智慧阅读城堡、彩虹剧场），总面积 4774 平方米。

负责少儿空间、亲子空间、少儿剧场（小荷成长空间）、少儿教室、少儿视听交流空间、少儿亲子交流空间的借阅流通服务管理工作；负责解答读者专业性咨询服务；协助读者查找图书；负责各类自助设备、检索设备、多媒体设备等设备使用的读者指导；协助馆方完成图书接收、验收、加工、馆藏调整、剔旧、

合同协议书

图书注销工作；负责图书消毒、上架、排架、整架等工作；负责读者投诉处理，收集读者意见反馈有关部门；负责该区域的秩序维持工作；

（三）二层服务台（二层）

该区域为开架图书借阅功能区服务台。

负责提供自助借还机、查询机、电子资源阅览机等使用指导，归还图书分拣，读者咨询、读者导读等服务；负责读者投诉处理，妥善安抚读者情绪，收集读者意见反馈有关部门。

（四）网络技术部（负一层）

主要负责图书馆活动拍摄及后期制作：负责图书馆各类活动（如讲座、展览、阅读推广活动等）的现场拍摄工作；使用专业摄影、摄像设备记录活动过程，确保画面清晰、构图合理；对拍摄的图片、视频进行剪辑、调色、配音、字幕添加等后期处理；制作活动宣传视频、纪录片或短视频，满足图书馆宣传需求；确保成片质量符合图书馆的品牌形象和传播要求；对拍摄的原始素材进行分类、整理和归档，便于后续使用；建立和维护图书馆的影像资料库。

2.2、人员任职要求

（一）服务外包管理人员

大学本科（含）以上学历；

有图书馆行业管理经验；

具备丰富的团队管理经验，能够有效地组织、协调和指导外包团队成员，根据图书馆的业务需求合理分配工作任务，确保各项工作顺利开展。

负责与图书馆方及其他相关部门进行沟通协调，及时汇报项目进展情况，解决项目中的各种问题，确保项目目标的实现。

熟悉图书馆相关业务，熟悉馆内情况，了解图书馆业务发展趋势；

具有较强的组织协调能力和文字表达能力，能熟练使用办公软件。

定期对外包服务的质量进行检查和评估，通过读者满意度调查、内部检查等方式，及时发现服务中存在的问题，并督促团队进行整改。

具有创新意识和创新能力，能够结合图书馆的实际情况，提出创新的管理思路和服务模式，推动图书馆读者服务工作可持续高质量发展。

（二）服务外包人员

大专及以上学历；一楼服务台区需至少有两人员具备英语专业八级证书（TEM8）；

身体健康，仪表大方得体，年龄在23岁—43岁之间，条件优异者，可适当放宽年龄；

服从管理，具有良好的职业道德和敬业精神，勤奋好学；

具备良好的沟通能力和团队合作精神，能够与图书馆工作人员、读者等各方面进行有效的沟通和协作。

有强烈的服务意识，能够主动、热情、耐心、周到地为读者服务，积极解决读者遇到的问题。

了解图书排架的基本知识，具有一定的工作经验；

熟练使用计算机。

2.3、服务时间要求

服务周期：2025年4月24日-2025年12月31日（周一至周天，含周末、国家法定节假日）

服务时间：8:45-20:30（7月1日-8月31日），8:45-19:00（除7月1日-8月31日外）；节假日按图书馆要求执行。

2.4、服务人员岗位数量要求

岗位人员配置：16个岗位，服务人员31人。

2.5、其他要求

所有项目运营人员要达到本文件规定的学历和资质要求，并需培训合格后才能上岗，投标人承担相关培训费用。

工作人员须统一着装，统一佩戴工牌，工作人员服装费及日常办公费由投标人承担。

中标供应商雇用项目实施人员必须按《劳动法》有关规定签订劳动合同并办理社会保险。

1 中标供应商在项目实施过程中独立承担与运营员工之间的相关的法律责任。

三、合同价款

1. 合同金额（大写）：人民币壹佰肆拾捌万捌仟元整（¥1488000.00元）。

2. 合同总价即成交价，不受市场价变化或实际工作量变化的影响。

四、项目服务期：2025年4月24日-2025年12月31日。

五、付款方式

1、签订正式合同后，乙方开具符合2025年5月23日前支付50%预付款项元给乙方。

2、甲方在2025年12月31日前，果确定费用，乙方开具相应金额发票给乙方。

六、违约责任：

1、按《中华人民共和国政府采购法》条款执行。

2、未按合同或磋商文件要求的有权终止合同，并对供应商违约行为

3、若乙方未按要求完成服务任

(1) 视情节轻重，对合同价款

(2) 对连续考核不合格的服务他单位承接；

(3) 对发生重大失误或对图书馆应责任；

(4) 要求乙方赔偿因此产生自损、补充服务费用等。

3、因供应商未依约、依法运的诉讼费、鉴定费、评估费、保险

七、考核验收

乙方运营准备工作实施到位及技术参数”“甲方日常考核记录周期内各类整改情况进行综合评价；不合格的，乙方应限期整改，整改要求更换人员或解除合同。

八、合同争议的解决

五、付款方式

1、签订正式合同后，乙方开具符合要求的相应金额发票给甲方后，甲方在2025年5月23日前支付50%预付款项即人民币柒拾肆万肆仟元整(¥744000.00元)给乙方。

2、甲方在2025年12月31日前，组织人员对本项目进行验收，根据验收结果确定费用，乙方开具相应金额发票给甲方后，甲方在12月31日前支付尾款给乙方。

六、违约责任：

1、按《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

2、未按合同或磋商文件要求的或者质量不能满足采购人要求的，采购单位有权终止合同，并对供应商违约行为进行追究。

3、若乙方未按要求完成服务任务或考核不合格，甲方有权：

(1) 视情节轻重，对合同价款中服务对应金额按比例扣减；

(2) 对连续考核不合格的服务区域，终止该区域服务，另行采购或交由其他单位承接；

(3) 对发生重大失误或对图书馆形象造成严重影响的，解除合同并追究相应责任；

(4) 要求乙方赔偿因此产生的实际损失，包括但不限于运营损失、名誉受损、补充服务费用等。

3、因供应商未依约、依法运营而给采购人造成损失的，应承担因涉诉发生的诉讼费、鉴定费、评估费、保险费、律师费等。

七、考核验收

乙方运营准备工作实施到位后，向西安图书馆提出验收，验收以“招标要求及技术参数”“甲方日常考核记录”“读者满意度评价”三项为基础，结合服务周期内各类整改情况进行综合评定。甲方有权组织阶段性检查与终期验收，验收不合格的，乙方应限期整改，整改不达标的，甲方有权视情节轻重予以相应扣款、要求更换人员或解除合同。

八、合同争议的解决

合同执行中发生争议的，当事人双方应协商解决；协商达不成一致时，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

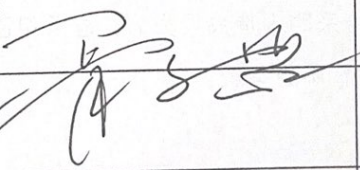
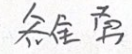
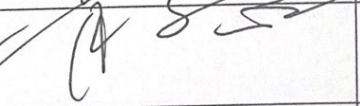
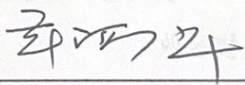
九、不可抗力情况下的免责约定

双方约定不可抗力情况指：双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

十、合同订立

本合同一式陆份，具有同等法律效力，甲方执伍份，乙方执壹份。各方签字盖章后生效，合同执行完毕自动失效。

以下为签字盖章页及附件

甲 方	乙 方
	
地址：西安市未央区广运潭大道 5333 号	地址：西安市经济技术开发区未央路 138 号豪盛花园 3 幢 10602 室
法定代表人： 	法定代表人： 
被授权代表： 	被授权代表： 
电话：	电话：029-83520204
传真：	传真：029-83520204
日期：2025 年 月 日	日期：2025 年 月 日

附件：中标通知书

中标（成交）通知书

项目编号：HRC-ZBDL-2025-00349



陕西书堆几信息科技有限公司：

西安图书馆于 2025年04月21日就 读者服务外包项目II（项目编号：HRC-ZBDL-2025-00349）进行 竞争性磋商采购，现通知贵公司中标（成交），请按规定时限和程序与采购人签订采购合同。

中标（成交）合同包号	合同包1
中标（成交）合同包名称	读者服务外包项目
中标（成交）金额（元）	1,488,000.00
合计金额（大写）：壹佰肆拾捌万捌仟元整	

华睿诚项目管理有限公司
2025年04月22日



根据《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》（陕财办采〔2020〕45号）和《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）文件要求，为助力解决政府采购成交供应商资金不足、融资难、融资贵的困难，促进供应商依法诚信参加政府采购活动，有融资需求的供应商可登录陕西省政府采购网—陕西省政府采购金融服务平台（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/>），选择符合自身情况的“政采贷”银行及其产品，凭项目中标（成交）结果、中标（成交）通知书等信息在线向银行提出贷款意向申请、查看贷款审批情况等。