

采购需求

一、采购需求一览表

序号	服务名称	预算金额（万元）	备注
1	2025年通州区图书馆辅助性业务	264.6371	

1、预算金额：264.6371 万元

2、项目需求：2025 年通州区图书馆辅助性业务服务，主要包括但不限于在正常开放时间及时延长时间提供文献整理、文献上架、文献分拣、文献清点、图书典藏、图书转库、过期报纸及期刊下架、集体外借、文献加工、运河文献资源中心、文献修补、自助图书馆补发及取书、网借预约、文献流通辅助、会展服务、音响设备管理服务等工作。

二、服务要求

1、服务周期：2025 年 1 月 11 日起- 2025 年 12 月 31 日止。如遇特殊情况实际服务周期不足原招标文件要求的周期，据实计算【计算办法为合同金额减去（中标金额折算单日服务费金额乘以未服务天数）】。

2、服务地点：北京市通州区图书馆

三、工作内容

1、文献整理

负责 2-7 层、9 层各开放区域内读者归还文献（含图书、报刊等）的日常整理工作，包括文献的顺架、整架、倒架、下架等整理工作。其中：图书月均 90000 册（含少儿图书）；报刊月均 3000 册（含少儿报刊）。全年合计 1116000 册次。

2、文献上架

负责 2-7 层、9 层各开放区域内读者归还文献（含图书、报刊等）的上架工作，工作内容包括归还文献的上架、阅后文献上架。其中：图书月均 30800 册（含少儿图书）；报刊月均 3200 册（含少儿报刊）。全年合计 408000 册次。

3、文献分拣

负责完成读者在自助借还书机（21 台）、服务台（9 个）、24 小时自助图书馆（1 台）、归还的文献（含图书、期刊等）及各阅览室读者阅后文献（含图书、期刊等）的分类整理，并运送到指定地点。负责通还文献的分类整理，并运送到指定地点。全年合计 438500 册次。

4、文献清点

负责利用点检车定期对开架图书、期刊等进行清点，将错架图书、期刊等清点并上到准确位置上。全年合计 300000 册次。

5、图书典藏

负责完成采编部拨交图书的典藏工作，包括验收、清点、上架等。全年合计 25000 册次。（以当年实际入藏量为准）

6、图书转库

负责完成各阅览室每年需要转库文献（图书资料）的下架、转库、运送上架，全年合计 30000 册次。

7、过期报纸、期刊下架

负责完成当年馆藏报刊的下架、捆扎工作。报刊年度 1200 余种/45000 册份。

8、集体外借

负责全区范围内流动服务点集体外借图书的上架、下架、借还、清点整理、打捆、信息统计等工作；完成本部门临时交办的其他相关工作。全年合计 70000 册次。

9、文献加工

报纸，负责对每日到馆的报纸进行分拣登到、缺报记录催到等工作。报纸全年合计 30000 份；

期刊，负责对每周两次到馆的期刊及时分拣、系统登到、给索引号、粘帖书标、RFID 标签加工、缺刊记录催到。全年合计 15000 册次（含少儿期刊）。

10、运河文献资源中心

负责文献分编工作，依照工作规范标准对文献进行正确的分类和主题标引；物理加工：贴条码、磁条、色标、RFID 防盗标、盖章、打印书标、贴书标；图书查重：对新书

进行查重；数据加工：编制图书信息数据、图书挂接、图书交送、修改数据并提交修改工单；整理副本：登记副本台账并上架。各类分编、分类、加工、上架合计 3000 册次。

（以当年实际入藏量为准）

11、文献修补

负责对破损文献进行装订、修补，包括中、外文图书、期刊等，全年合计 2000 册次。（以当年实际发生量为准）。

12、自助图书馆补书、取书

负责馆外 1 台 24 小时自助图书馆收读者还书、补书、清点、核对记录、分拣等，全年合计 360 次。

13、文献流通辅助

负责电子设备使用辅助，负责阅览区自助借还书机的使用指导工作，年约 78000 人次。负责阅览区公共检索设备、流媒体屏、朗读亭、运河资源展示平台、多媒体体验区、少儿多媒体体验区、数字资源体验空间、电子书借阅机、数字电子阅报机、电子期刊阅读机等电子设备使用的辅助工作，年约 59200 人次。

读者卡办理，负责读者借书证的办证、更改、查询、升级、补办、退证等工作。负责办理外馆还书工作。年约 12000 人次。

预约借书，负责读者网上预约图书的处理，工作内容包括：预约单打印、文献查找整理、电联读者、读者到馆、取书等工作。年约 3000 册次。（以当年实际发生量为准）。

负责台口辅助服务，辅助馆员完成阅览区的日常巡视工作（包括：用电安全、阅读秩序、阅览环境等）。负责辅助阅览区读者的咨询工作（包括：方位指引、

帮读者找书、图书馆借阅规则咨询)。负责协助图书馆完成图书导读、文献推送等服务工作,包括帮助读者熟悉各阅览室的馆藏分布、借阅流程、阅读方式等,及协助开展图书馆策划组织的其他各种形式的导读活动。年约 228300 人次。完成部门临时交办的其他相关工作。

14、会展服务

会议活动,负责会议、活动的场地搭建;负责活动开始及期间的观众引导及秩序维护;负责活动场所的安全维护;负责部门内部常规物品管理;负责活动期间及活动结束后工作区域内的场务整理;负责会议等活动所需物品的准备、发放、清点、管理等工作。会议、活动、参观等全年合计 150 场次。

展览展示,负责展览展示活动的搭建;负责展览开始及期间的观众引导及秩序维护;负责展览场所的安全维护;负责展览期间及活动结束后工作区域内的场务整理;负责展览展示所需物品的准备、发放、清点、管理等工作。展览展示全年合计 12 场次;后台数据统计,读者留言回复、电联读者等工作。(以当年实际发生量为准)。

15、音响设备管理

负责为各类会议讲座、展览展示、小型演出、影视放映等,提供活动所需的灯光、音响、放映等服务保障;负责图书馆各类音响设备、流动音响、第三空间高清屏的基础管理工作。完成部门临时交办的其他工作。全年合计 150 场次。

四、工作要求

1、数量需求:辅助服务人员 41 人。

2、严格按照图书馆评估标准要求,做到及时整架、顺架,保证开、闭架文献(图书、报刊)库内文献的排列整齐、有序,无错架、乱架现象,架位紧张时,应及时调整;差错率应低于 2%。

3、新书验收完毕后要求次日完成上架、顺架,差错率应低于 2%。报纸上架工作要求当天完成,差错率应低于 2%。分拣工作应在当日完成,差错率应低于 2%。

4、每月利用点检设备对已应用 RFID 技术加工的馆藏文献的架位数据进行采集，并完成文献的馆藏清点，差错率应低于 2%。

5、文献加工、图书典藏、转库工作，差错率应低于 2%。

6、完成与文献整理、搬倒、排架等项目有关的其它工作。

7、遵守通州区图书馆各项规章制度；服务规范；读者满意率 95%以上；服从管理，具备热情耐心的工作态度；具有良好的执行力和团队合作精神。普通话标准、流利，具备较强的沟通表达能力。

8、根据不可抗力因素，甲方可随时调整工作内容。

9、辅助服务方在服务期间，如与读者发生争执，应第一时间向使用方报备，使用方第一时间向甲方报备。

10、因辅助服务造成投诉事件的视情节轻重扣除部分履约保证金。

11、加强辅助服务日常管理监督，服务人员要树立正确的意识形态，加强对意识形态阵地的精准管理，决不给错误思想言论提供传播渠道，自觉维护党的领导和国家利益，不发表或传播损害党和国家形象的言论；不信谣，不传谣；传递正能量，不制作或传播有害信息；追求健康向上的文化品位，不使用低俗粗俗媚俗的语言、文字和图像；确保服务质量、崇尚契约精神，不做出影响诚信和秩序的违约行为；树立良好的职业形象，不涉“黄赌毒”和违反公序良俗的行为。

12、每半年围绕图书馆开放天数、提供座位、辅助服务文献整理、文献分拣、文献典藏、文献流通辅助等进行项目效益的满意度调查，全年进行不少于两次的《满意度调查》并向图书馆提供调查报告。

13、辅助服务方如出现亡人等各项安全事故自行承担后果均与采购方无关。

五、工作人员需求

1、遵守国家法律法规，工作人员无任何违法违纪行为。

2、高中以上学历；

3、身体健康，外表干净整洁，年龄 20 周岁-55 周岁。

- 4、服从管理，具有良好的职业道德和敬业精神，勤奋好学；
- 5、了解图书排架的基本知识，具有一定的工作经验；
- 6、熟练使用计算机；
- 7、未尽事宜详见本项目招标文件。

六、延时开放服务要求

为提供优质的阅读学习空间，通州区图书馆实施晚间延时开放，具体开放区域及时间为：周二至周日（遇国家法定节假日周一延时开放）晚 18：00—22:00，开放图书馆二层、七层。图书馆二层派驻 1 位工作人员，七层派驻 2 位工作人员。

1、主要负责工作如下：

（1）文献上架

负责 2 层、7 层开放区域内读者归还文献的上架工作，工作内容包括归还文献的上架、阅后文献上架。合计 30000 册次。

（2）文献分拣

负责完成读者在自助借还书机归还的文献及阅览室读者阅后文献的分类整理，并运送到指定地点。合计 35000 册次。

（3）文献流通辅助

电子设备使用辅助，负责阅览区自助借还书机的使用指导工作，合计 6700 人次。

台口辅助服务，负责阅览区的巡视工作（包括：用电安全、阅读秩序、阅览环境等）。负责阅览区读者的咨询工作（包括：方位指引、帮读者找书、图书馆借阅规格咨询）。合计 33000 人次。

2、工作人员需求：

（1）遵守国家法律法规，工作人员无任何违法违纪行为；

- (2) 高中以上学历；
- (3) 身体健康，外表干净整洁，年龄 20 周岁-55 周岁。
- (4) 服从管理，具有良好的职业道德和敬业精神，勤奋好学；
- (5) 了解图书排架的基本知识，具有一定的工作经验；
- (6) 熟练使用计算机

七、考核要求

1、每月月初及时向甲方提供上月的《月度工作量统计表》、《月度人员考勤统计表》，在项目服务期的最后一个月汇总全年工作量，如未达到业务指标或拟派人员不足 41 人，将按比例扣除服务费；

2、每季度次月月初及时向甲方提供上季度的《季度工作量统计表》，在项目服务期的最后一个月汇总全年工作量，如未达到业务指标，将按比例扣除服务费；

3、需按甲方要求，随时向甲方提供所聘人员的详细名单，内容包括人员姓名、性别、年龄、学历、身份证复印件等，以供甲方备查；

4、辅助服务方不得随意更换本项目服务人员，如确需更换人员时，需向甲方报备，经甲方同意后方可更换。

5、对于不符合甲方工作条件的人员，甲方有权提出辞退或人员更换；

6、辅助服务方应配备可支持人脸识别的考勤机，经甲方确认后，安装于工作现场，拟派人员应于每个工作日用考勤机自动刷脸识别记录考勤，每天早、晚各 1 次刷脸打卡视为有效考勤工时，每天早晚仅 1 次刷脸打卡视为 0.5 个考勤工时。服务方因特殊情况无法按时打卡的，应向图书馆方提交申请并由图书馆方书面批准确认，不视为服务方违约；否则将按服务方违约处理。

7、在本服务项目进行过程中及项目完成后，需配合甲方共同完成上级相关部门对本项目的审计、绩效考核等，并向甲方提供所需相关材料。