

## 四、采购需求

(以下采购需求部分由采购人：宣城市图书馆提供并负责解释)

前注：

- 1、本采购需求中提出的服务方案仅为参考，如无明确限制，供应商可以进行优化，提供满足采购人实际需要的更优服务方案，且此方案须经评审委员会评审认可；
- 2、供应商应当在响应文件中列出完成本项目并通过验收所需的所有各项服务等全部费用。成交供应商必须确保整体通过采购人及有关主管部门验收，所发生的验收费用由成交供应商承担；供应商应自行勘察项目现场，如供应商因未及时勘察现场而导致的报价缺项漏项废标、或成交后无法完工，供应商自行承担一切后果；
- 3、如对本磋商文件有任何疑问或澄清要求，请按本磋商文件“供应商须知前附表”中约定方式联系，或接受答疑截止时间前联系采购人和代理机构，否则视同理解和接受，供应商对采购文件、采购过程、成交结果的质疑，应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。
- 4、根据下列采购需求，供应商在响应文件《主要成交标的承诺函》中填写名称、服务范围、服务要求、服务时间、服务标准等信息，承诺函随评审结果一并公告；
- 5、★条款须满足或优于采购文件要求，否则响应无效；非★条款由评审委员会讨论后酌情评审。

## 一、项目概况

对宣城市宛陵点、澄江点 2 个阅读空间进行运营管理服务外包，引进专业团队运营，阅读空间运营项目服务期限为 1 年，按照年度进行考核。运营公司负责阅读空间的日常管理、运行服务与免费开放工作。保障阅读空间的基本服务项目齐全，充分满足读者的阅读需求，策划组织特色活动，创建服务品牌，提升阅读空间的服务形象，打造高精尖、专业化的服务团队，进一步提升阅读空间的社会影响力和读者满意度，打造成集阅读+借阅+休闲+教育+活动，五位一体城市书房特色文化品牌，提升居民的文化生活品质，努力建成高质量、高效率、高水平的公共文化服务场馆。

## 二、服务内容和要求

### 一、开放时间管理

阅读空间按照平等、免费、开放、共享和便利的要求向社会公众提供服务，全年开放，每周一公休，周二至周五：9:00-12:00，14:00-18:00；周末、节假日、寒暑假：9:00-21:00/20:00（夏季/冬季）。

读者借书可以凭借身份证、读者证等有效证件。

### 二、图书配备

目前宛陵点配备 1 万册图书，澄江点配备 1.2 万册图书，以休闲读物为主，除经典作品、生活用书、地方文献、近期畅销书、少儿读物外，依据该书房所在服务区域内的居民生活、休闲娱乐习惯，配置符合该区域个性的图书种类。在分析读者借阅数据的基础上，项目工作人员及时调整图书调拨与分配策略，保证读者需求与馆藏结构的动态适配，形成阅读空间的馆藏特色及固定读者群。图书资源定期更新，每年图书更新由市图书馆负责。

### 三、图书管理

根据实际馆藏分布，优化图书类别排列，定期进行图书整架，保证图书排架的准确率。运营工作人员根据文献入藏情况及文献自身特点进行架位规划，确保能满足阅读空间三年内的文献增长需求。

严格按照中图法的排架要求排架，排架至四级类目；要求每天进行整架，确保排架正确率达 95%；运营前期市图书馆会对书房所有已上架图书进行盘点，后期不定期对书房图书进行清查，发现图书丢失由第三方运营商按照 40 元/本的标准进行赔偿。制作架位标识时，做到清晰、准确，便于读者查找文献。文献排架要求摆放整齐，松紧适度，便于取书、归架、清点、剔除，充分使用书架，提高图书使用效率。

#### 四、图书借阅

根据读者需求，利用馆藏文献资源，建立统一的文献借阅服务体系，向读者提供阅览和外借的服务，与市图书馆实现通借通还，书房图书日常流通配送均由第三方运营商负责，包括：

1. 办证服务。完成读者证的办理、退证、挂失、信息修改等工作；完成催还过期图书工作；解答读者咨询；做好读者信息档案归档工作等。
2. 文献阅览。提供文献资源，管理维护文献资源和设施设备，维持阅览秩序，解答读者一般性咨询问题。
3. 文献外借。馆藏文献资源借给读者在馆外利用，期限为 40 天，读者续借 1 次，可延长 40 天。
4. 文献传递。运营工作人员根据读者请求，利用互联网、电子邮件、QQ、微信、邮递等方式，为本地读者直接提供原本文献的复印件、扫描件等。
5. 信息检索服务。为读者提供检索工具与咨询服务，提供对馆藏资源的查询，帮助读者查找所需信息。

#### 五、功能区管理

阅读空间要做到功能分区明确、布局合理，除设置服务台、阅读区、活动区等基本服务功能区域，还结合所在服务区域的文化特色（红色文化、传统文化、非遗文化等），合理设置其他功能区。

提升阅读空间空间利用率，根据活动开展要求，功能区实现“一区多用、资源

共享”，阅读区兼具“廉政书屋”功能、活动区兼具“老少活动中心”功能。

工作人员每天对设备设施进行保洁，对主要设备设施定期消毒，始终保持干净整洁、环境优美、安静有序。定期对门禁、借阅、安全监控等电子设备进行管理维护，发现问题及时与设备维护方联系解决。

## 六、文化活动策划

开展专题讲座、展览、读书交流、经典诵读等阅读推广活动，举办非遗体验、艺术培训、文化创意产品展示等特色活动，将地方特色文化传承与阅读空间有机结合，打造惠民公共文化空间。每个阅读空间全年开展线下活动不少于 48 场，其中创新阅读品牌活动（读书会、分享会、见面会、讲座、培训、展览、表演、竞赛等）不少于 6 场（参与人数不少于 20 人）；阅读推广活动不少于 4 次；公益性读者活动（手工制作、亲子阅读、图书漂流、电影赏析、读者沙龙、故事会等）不少于 32 场（参与人数不少于 10 人）；传统节日主题等其他类型主题活动不少于 6 场。

配合街道、社区、学校、社会组织等开展推广阅读活动；与文明办、共青团、妇联、残联、机关工委等单位合作，通过结对子、设专架、开展阅读推广和志愿服务等方式，开展老年人、儿童、青少年、残疾人、务工人员等特殊群体活动，提升阅读空间服务效能。

（注：活动策划、物料、人员、推广、招募等均由运营方负责开展）

## 七、特色品牌打造

打造阅读空间品牌，将服务品牌的亮点体现在差异化、系列化和精细化上，具备创新性、示范性和带动性，形成系列服务活动，满足读者不同层次需求。拟定全年品牌打造计划，每年至少完成 1 个具有特色且有较高社会认知度的服务品牌。

创新品牌活动载体，通过品牌化运营，提升阅读空间的社会价值和读者参与阅读的活跃度，宣传上采用“传统媒体+新媒体”模式进行传播，接受市文旅局、市图书馆的工作安排和要求。

## 八、便民服务活动

在不影响阅读环境的前提下，提供以下便民服务：

1. 免费提供热水、雨伞、老花镜等便民服务设施。
2. 在不影响基本服务的前提下，可引入饮料、冷饮、简餐、文创产品等经营项目，提升阅读空间服务层次，丰富阅读空间服务内容，满足群众不同层次需求。由此产生的收益归第三方运营商所有。

#### 九、媒体报道

1. 在阅读空间活动宣传、品牌打造的过程中，借助运营单位丰富的媒体资源进行宣传推广，包括纸媒、新媒体、广播电视，全面联合国家、省、市级媒体资源，对阅读空间进行定期的宣传报道，以扩大阅读空间的社会影响力和知名度。
2. 年度每个阅读空间媒体（包括报纸、电台、电视台、网络等）整体宣传数量不少于 20 篇次。其中国家级媒体宣传数量不得低于 2 篇，省级媒体宣传数量不得低于 4 篇，市级媒体宣传数量不得低于 8 篇。

#### 十、设施设备维护维修及安全生产

1. 在运营管理期间，主管部门投入的设施设备，由运营方负责维护维修。
2. 负责业务系统的维护与管理。
3. 严格按照国家法律法规有关规定，做好安全生产工作，确保场馆安全。

#### 十一、资产管理

1. 资产登记：资产登记造册、建立档案。
2. 资产使用及维护：委托运营管理期间，在移交前，清晰界定设备的完好程度；移交后，资产的维护、维修由运营单位负责，运营单位不得随意处置资产，确有需要报主管部门同意。
3. 做好场馆及附属设施设备的日常巡查、管理工作，发现问题需及时报备至主管部门。
4. 在运营过程中，若因运营单位原因（包括项目人员或因监管缺失造成市民等其他人员）发生财产毁损、丢失的，由运营单位承担民事赔偿责任。

5. 在运营管理期间内，对阅读空间的建筑物、设施设备及附属物的任何功能性调整或改变，均事先征求主管部门书面意见。

## 十二、制度建设及读者日常管理

1. 提供完善的阅读空间的管理制度，包括但不限于管理制度、工作流程、规章制度、人员管理制度等。

2. 工作人员必须认真履行相应的管理制度，严格到岗时间，不迟到、不早退，确保开放时间不空岗，确保功能室环境整洁，及时发现消除安全隐患。

3. 配合做好阅读空间参观接待工作，按照要求做好阅读空间的公共财产登记、管理等。

4. 及时做好活动后的问卷调查和资料的整理归档及外宣，所有活动的策划、组织和执行。

5. 制定读者文明公约，规范读者阅读行为，维护阅读空间的公共安全和秩序。

6. 建立读者监督机制，收集读者建议意见、了解读者需求，图书荐购等信息。定期收集意见及运行情况，每月由项目负责人向市图书馆上报。

7. 完善登记管理制度，设置失物认领登记表、志愿服务登记表、读者活动登记表等，做到有据可查，不断提升阅读空间的管理能力。

## 十三、人员配置

宣城市共建成 2 个阅读空间，分别为宛陵点阅读空间、澄江点阅读空间。2 个阅读空间项目采用整体化运营模式，即组建 1 个运营团队，对 2 个阅读空间进行整体运营和管理。

★运营团队人员配置如下：共配备最少 6 名运营工作人员，每个阅读空间安排 3 人，分别负责 2 个阅读空间的运营管理、活动策划执行、宣传和推广、日常开放工作。其中项目负责人由一名业务能力好、责任意识强的馆员兼任，负责统筹协调工作。（供应商针对此项内容作承诺，承诺格式自拟并加盖公章）

## 十四、运营预算

2 个阅读空间整体运营预算 65 万元，包含人员薪资费用；活动开展、宣传推广费用；办公费用。

### 三、申请人的资格要求

1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目专门面向中小企业；

企业划型标准按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300 号）规定执行。

3、供应商存在以下不良信用记录情形之一的，不得推荐为中标候选供应商，不得确定为中标供应商：

(1) 供应商被人民法院列入失信被执行人的；

(2) 供应商被工商行政管理部门列入企业经营异常名录的；

(3) 供应商被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单的；

(4) 供应商被政府采购监管部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单的。

4、本项目的特定资格要求：无。

### 四、供应商必须提交的证明文件

1、营业执照副本；（扫描件加盖供应商公章）

2、授权委托书；（按格式上传）

3、中小企业声明函；（按格式上传）

4、其他（采购需求要求提供的证明材料）。

### 五、合同主要条款

1、付款约定：合同签订后两个月内，采购人向中标供应商支付合同额的 60%，半年考核结束后支付 28%，年度考核结束后根据考核结果支付剩余 12%。

2、履约保证金：成交供应商在签订合同前须向采购人交纳履约保证金，金额为中标价的 2%，项目完成后无息退还。

缴纳方式：允许供应商自主选择以支票、汇票、本票、保险、银行保函等非

现金形式缴纳或提交。

3、合同争议处理：合同在履行过程中发生的争议，由双方当事人协商解决，协商解决不成的，提交宣城仲裁委员会仲裁。

七、本项目所属行业为：其他未列明行业。