

合同统一编号： 11NE7884517920261

合同内部编号：

合同各方：

甲方： **上海市金山区图书馆**

地址： **上海市金山区蒙山北路 280 号**

邮政编码：

电话： **021-57936618**

传真：

联系人： **张靖**

乙方： **上海吾义物业管理有限公司**

地址： **上海市金山区亭林镇立新街 9 号 1 幢 104 室**

邮政编码： **201506**

电话： **13916075410**

传真：

联系人： **蔡爱军**

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等法律法规的规定，甲乙双方遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则，就上海市金山区图书馆第三方服务事宜经双方协商一致，订立本合同。

**第一条 基本情况**

1. 项目名称： **上海市金山区图书馆第三方服务**
2. 服务地点： **上海市金山区蒙山北路 280 号**

**第二条 人力安排**

1. 派驻人员应始终坚持正确的政治方向和立场，坚决拥护中国共产党的领导，严格遵守国家法律法规，且无刑事犯罪记录、无违反治安管理拘留处罚等违法记录。

2. 派驻人员不少于 19 人，并保持服务人员的稳定性。

3. 派驻人员年龄要求 40 周岁以内，身心健康，责任心强、普通话标准，有一定的计算机操作能力，具有吃苦耐劳和良好的团队合作精神，无可能影响公共服务安全的疾病或病史。

4. 派驻人员应严格执行金山区图书馆的上下班制度和要求，全年日常服务时间为 8:30-20:30，可根据图书馆的实际工作需求做出一定的调整。

### 第三条 内容和目标

1. 协助馆方做好读者服务工作，协调处理读者服务工作中的各类问题，向读者提供馆内各类相关信息的咨询服务。

2. 协助做好服务台的工作安排及便民服务的开展。

3. 协助读者证的办理、挂失、注销及外借图书逾期收费、丢失赔偿等工作。

4. 协助捐赠图书的接收和审核工作。

5. 协助做好集体参观的接待及各类活动票券的发放工作。

6. 协助普通文献借阅区、少儿借阅区图书的验收、消毒、上架、理架、剔旧等日常工作，保持排架整齐、规范、有序。

7. 协助到馆报刊的登记、上架工作。

8. 引导和指引读者使用馆内电子设备，及时报修故障设备。

9. 协助借、还图书的验收和检查工作，防止图书遗失和损坏。

10. 协助馆内志愿服务的管理工作，做好各类来馆志愿者、义工、小队活动学生的登记、挂牌发放、工作指引等工作。

11. 协助馆内读者开放区域的巡查工作，保持阅览区肃静、整洁，维持良好的阅览秩序，为读者创造整洁、舒适的阅读环境。

12. 收集读者投诉和建议并及时反馈处理。

13. 协助阅读推广服务的开展。

14. 完成馆方安排的其他工作。

### 第四条 服务质量标准

1. 《地市级（含直辖市所辖区县）公共图书馆评估标准》一级馆定级标准。

2. 服务的总体满意率达到 90%以上，力争做到服务工作有责“零投诉”。

3. 服务考核标准

序号	考核内容	分值	评分标准
----	------	----	------

1	服务满意率	20	因服务态度不良遭投诉，经查属实的每次扣 2 分；读者满意率调查低于 90%扣 5 分。
2	工作纪律	20	遵守工作纪律，迟到早退、未按规定着装、语言不文明、脱岗串岗等违反工作纪律的事项，每次扣 2 分。
3	业务技能	20	每月开展业务技能培训，提升员工业务技能水平，未开展的培训的每次扣 2 分。因工作人员业务能力导致的工作失职，每次扣 2 分。
4	工作效率	20	工作中存在消极、不主动、推诿等，不能按时、按质、按量完成本职工作及上级交办的工作，每次扣 2 分。
5	遵纪守法	20	遵守国家相关法律法规及图书馆的各项规章制度。违反图书馆规章制度的，每次扣 5 分。违反国家法律法规的，涉及人员调离服务岗位，并扣 10 分。

#### 第五条 合同期限

1. 本次签订合同期限为一招三年（首年服务期限为 2026 年 4 月 1 日至 2027 年 3 月 31 日。）止，是本次招标的第一个合同年。

2. 本项目采用一次招标享用三年，分年签订合同，分年付款，金额不变。每年度合同有效期终止前 3 个月，由甲方对乙方前三季度的服务进行考核，考核结果作为续签下一年度服务合同的重要依据，如遇考核不通过或因项目内容、合同价格等变动因素，甲方有权重新进行招标。

#### 第六条 合同价款与付款方式

1. 合同价款为 **1983600** (大写：人民币**壹佰玖拾捌万叁仟陆佰元整**)。

2. 付款方式

(1) 合同签订生效后，按季度考核支付，考核合格后，乙方开具正规发票，甲方收到发票后 10 个工作日之内，按照财政支付流程要求向乙方支付合同金额的 25%。

(2) 甲方按月进行考评，按月度考评结果实行季度考核支付，考核方式为：季度考核分（ $\sum$ 月度考核分/3）高于 85 分的（含 85 分）全额支付季度服务经费；低于 85 分，按（季度考核分/85）\*季度服务经费支付。

#### 第七条 甲方的权利义务

1. 审定乙方编制的服务方案，监督乙方服务工作的实施。甲方有权按照合同约定和法律规定的标准规范，对乙方实施的服务提出修改和变更建议。

2. 对服务质量进行监督检查和考核，对不符合质量标准的管理服务要求乙方整改落实。

3. 定期召开会议，与乙方沟通协调服务相关事宜，对服务满意度测评，配合乙方提升本服务的服务质量。

4. 因乙方管理不善，工作失职、不到位造成甲方重大损失的，造成的经济损失及因乙方责任给甲方造成的连带经济损失全部由乙方承担。

#### **第八条 乙方的权利义务**

1. 根据法律法规的规定及本项目的实际情况开展服务，编制服务方案、管理服务计划，报送甲方审定。

2. 保证从事本服务项目的人员具备相应的职业资格和应有的素质，做好从业人员政治素养、道德品质、可能影响公共服务安全的疾病或病史等方面的审查。如需调整主要管理人员及技术骨干应事先通报甲方，对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应当自收到甲方人员调换或更换通知之日起 10 个工作日内，另行派遣符合甲方标准需求的人员提供服务。

3. 按要求组织成立服务质量监督检查部门，定期对服务质量进行内部监督检查，及时向甲方通报有关重大事项，稳步提升服务质量。

4. 合同期限届满前，乙方应向甲方提交服务总结报告；合同期限届满且不再续签新合同时，乙方应向甲方移交本合同所涉相关资料，并填写移交清单，由双方签收；全部手续完成后签署服务移交确认。

#### **第九条 保密**

1. 乙方应对本合同所涉事务过程中接触到甲方提供的内部资料、技术文档和信息，以及第三方提供的各类资料和信息承担保密责任；未经甲方和资料提供方同意，乙方不得以任何形式向外透露相关内容。

2. 乙方在本合同中的保密义务不受双方当前合作关系存续与否的影响，且乙方有义务约束乙方参与本合同事务的人员，无论其在职或离职均应保证履行前述保密义务。

3. 乙方如违反该项保密义务，须承担甲方因此造成的损失及相关费用（包括并不限于律师费、鉴定费、评估费等）。

4. 如双方就特定服务内容另签署保密协议的，则按照相关协议履行各自权利义务。

#### **第十条 安全责任**

乙方务必确保派驻人员坚持正确的政治方向和立场且身心健康，严格落实安全生产、意识形态风险防范、廉洁纪律教育等工作，切实对以上内容负责。在提供服务期间乙方派驻人员遭受各种人身伤害、财产损失等均由乙方承担，甲方不负任何责任。若乙方在履行本合同期间，对甲方或第三人造成人身伤亡、财产损失、舆情风险等均由乙方承担赔偿责任并依法承担相应法律责任，同时甲方有权即刻终止本合同继续履行，乙方须归还甲方未履约部分金额。

#### **第十一条 违约责任**



1. 本合同生效后，双方均应依约履行，未经对方书面确认同意，不得单方解约，如有违约，违约方须承担守约方因违约形成的所有一切损失（包括并不限于鉴定评估费、公证费、律师费等），并违约方须支付守约方合同总金额 20%的违约金，守约方并有权提前解除合同。

2. 双方均应切实履行本合同各项约定合同义务，如有违约，守约方有权就因对方违约形成的损失要求赔偿，并承担包括并不限于鉴定评估费、公证费、律师费等。

#### 第十二条 争议解决

本合同发生争议的，由双方协商解决，协商不成由甲方所在地人民法院诉讼管辖。

#### 第十三条 合同附件

1. 本项目招标过程中的有关招标文件、投标文件作为本合同的附件，与本合同具有同等法律效力。如招投标文件内容同本合同条款有不一致处，以本合同条款为准。

2. 对本合同的未尽事宜，可经双方协商一致后另行签署补充协议。补充协议作为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。补充协议内容与本合同不一致处，以补充协议为准。

#### 第十四条 合同生效

本合同自甲乙双方签字或盖章之日起生效。本合同壹式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份。

#### 第十五条 合同修改

除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

(以下无正文)

签约各方：

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：**张** 法定代表人或授权委托人（签章）：**蔡**

**靖**

2026年03月24日

**爱军**

2026年03月24日

合同签订点：网上签约