



长宁区图书馆读者服务外包 经费项目

招 标 文 件

招标采购编号：SSCC/B25311-FW(2025)0197-01

招标代理机构：上海上审工程造价咨询有限公司

采购人：上海市长宁区图书馆

2026年01月22日

2026年1月



目 录

第一章 招标公告	1
第二章 投标人须知	4
一、总 则	7
二、招标文件	8
三、投标文件	9
四、开标和评标	14
五、定标	18
六、签约、履约及验收	18
七、投标纪律要求	20
八、质疑和投诉	20
第三章 投标文件格式	22
一、投 标 函	22
二、法定代表人授权书	23
三、资格声明函	24
四、中小企业声明函	25
五、开标一览表	26
六、分项报价明细表	27
七、商务响应偏离表	28
八、投标人基本情况	29
九、投标人近三年类似项目业绩一览表	30
十、技术响应偏离表	31
十一、拟投入本项目的管理、技术及服务人员情况表	32
第四章 投标人相关资格证明资料	33
第五章 招标项目及要求	34
第六章 评标办法	39
第七章 拟签订的合同主要条款	43



获取开始日期: 2026-01-22

获取结束日期: 2026-01-30

上午获取时间: 00:00:00~12:00:00

下午获取时间: 12:00:00~23:59:59

开标一览表: 上海市长宁区图书馆读者服务外包经费包 1

项目名称	服务期限	服务内容	最终报价(总价、元)

是否专门面向中小企业采购: 专门面向中小企业

小微企业价格扣除比例:

是否允许联合体投标: 不允许



第一章 招标公告

根据《中华人民共和国政府采购法》之规定，上海上审工程造价咨询有限公司受上海市长宁区图书馆委托，对长宁区图书馆读者服务外包经费项目进行国内公开招标采购，特邀请合格的供应商前来投标。

一、合格的投标人必须具备以下条件：

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：本采购项目执行政府采购有关鼓励支持创新、绿色发展以及支持中小企业、福利企业等政策规定。
3. 本项目的特定资格要求：
 - 1) 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定
 - 2) 未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单
 - 3) 供应商及其报价产品和服务符合国家法律法规及强制性规范所规定的条件；
 - 4) 供应商具有完善的服务体系，能够提供良好的技术与服务支持；
 - 5) **本项目专门面向中小企业采购。**
 - 6) 本项目不接受联合体投标。

注：供应商应提供满足上述资格要求的充分证明。所提供的各类证件、证书、证明、说明，具有有效期的，磋商响应时均应在有效期内，否则不予认可。

二、项目概况：

1. 项目名称：长宁区图书馆读者服务外包经费项目
2. 招标编号：（代理机构内部编号：SSCC/B25311-FW(2025)0197-01）
3. 预算编号：0526-00002313
4. 项目主要内容、数量及简要规格描述或项目基本概况介绍：

本项目主要内容：本项目为长宁区图书馆（天山馆、愚园馆、仙霞馆、新页书房各主题馆）提供读者咨询接待、读者证办理、图书日常借还、新书上架、书架整理、图书剔旧、报纸期刊上架下架及整理、基藏书库维护、电子资源使用引导、馆内自助设备使用指导等工作内容。（具体需求详见招标文件“招标项目及要求”）



5. 服务地址：长宁区图书馆。

6. 采购预算金额：2527500.00 元（国库资金：2527500.00 元；自筹资金：0 元）

7. 最高限价：2527500.00 元。

8. 合同履行期限：本项目采用“招一用二”模式，即本次采购结果两年内有效，采购人在当年度采购合同履行完成后，有权与中标人续签合同，每次签约服务期为 1 年。

三、招标文件的获取

1. 合格的供应商可于 2026-01-22 18:00:00 本公告发布之日起至 2026-01-30 18:00:00 截止，登录“上海政府采购云平台”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）在上述时间内下载（获取）招标文件，并按照招标文件要求参加投标。

2. 获取招标文件其他说明：

1) 本采购项目执行政府采购有关鼓励支持节能产品、环境认证产品以及支持中小企业、福利企业等的政策规定。

2) 凡愿参加投标的合格供应商可在 2026-01-22 起至 2026-01-30 下载（获取）招标文件，并按照招标文件要求参加投标。

注：投标人须保证报名及获得招标文件需提交的资料和所填写内容真实、完整、有效、一致，如因投标人递交虚假材料或填写信息错误导致的与本项目有关的任何损失由投标人承担。

四、投标截止时间及开标时间：

1、投标截止时间：2026-02-12 09:30，迟到或不符合规定的投标文件恕不接受。

2、开标时间：2026-02-12 09:30。

五、投标地点和开标地点

1. 投标地点：长宁区愚园路 1203 弄 45 号南楼 2 层第二会议室。

2. 开标地点：长宁区愚园路 1203 弄 45 号南楼 2 层第二会议室。届时请投标人代表持投标时所使用的数字证书（CA 证书）参加开标。

3. 开标所需携带其他材料：

开标时，投标人应当进行投标文件数据解密及其他相关操作，投标人须携带其有效数字证书（CA 证书 U 盘）和可以在开标地点无线上网的计算机设备以进行开标的相关操作。



六、发布公告的媒介：

以上信息若有变更我们会通过“上海政府采购云平台”通知，请供应商关注。

七、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

八、其他事项

根据财政部《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的规定，结合电子采购平台的设置要求，本项目招标方将在供应商获取招标文件环节、发布中标公告环节查询相应供应商的信用记录，查询网址为“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）。对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，其投标将被拒绝或失去中标资格。

九、联系方式

采购人 上海市长宁区图书馆

采购代 上海上审工程造价咨询有限公司
理机构

地址 长宁区天山路 356 号

地址 愚园路 1203 弄 45 号

邮编 200050

邮编 200050

联系人 金老师

联系人 杨老师

电话 33538898

电话 62103825-8017

传真 33538898

传真 62136734

**第二章 投标人须知****投标人须知前附表**

序号	条款名称	说明和要求
1	采购人	名称：上海市长宁区图书馆
2	招标代理机构	名称：上海上审工程造价咨询有限公司 地址：上海市长宁区愚园路1203弄45号 联系人：杨老师 电话：62103825-8015；传真：62136734
3	招标项目名称	长宁区图书馆读者服务外包经费项目
4	招标采购编号	SSCC/B25311-FW(2025)0197-01
5	标包划分	本项目不划分标包
6	采购资金性质	经审核的财政性资金
7	项目预算金额及投标最高限价	本项目最高限价：2527500.00元（最高限价为投标最高限价，经评审后投标报价超出本金额的，作无效投标处理）
8	项目属性及核心产品	本项目属于 <u>服务类</u> 招标项目。 本招标项目核心产品有： <u>本次招标所需的服务</u> 。
9	所属行业	本项目属于 <u>其他未列明</u> 行业。
10	采购方式	公开招标
11	现场考察	自行考察
12	投标申请人标前提问	方式：书面传真方式或通过上海市政府采购信息管理平台电子招标投标系统（以下简称电子招标投标系统）以电子方式提交至招标代理公司 时间：2026年02月02日（周一）11时00分之前
13	标前沟通、答疑澄清	标前沟通：暂无安排，如有电话通知以通知为准 答疑澄清方式：书面传真方式或通过电子招标投标系统以公告方式发至投标申请人



序号	条款名称	说明和要求
		<p>答疑澄清时间：投标截止时间之前，答疑澄清内容可能影响投标文件编制的，答疑澄清时间在投标截止时间至少15日前</p> <p>（说明：1、招标方就答疑澄清问题另有书面通知的，以通知为准；2、若无投标申请人提问或招标方认为无答疑澄清内容的，则不作答疑澄清；3、招标方可视情况需要召开标前沟通会，投标申请人应按上述时间地点参加；4、投标申请人收受答疑澄清文件后应按规定签收确认）</p>
14	评标方法	综合评分法
15	联合体投标	本招标项目不接受联合体投标（详见投标人须知第11条）
16	构成招标文件的其他文件	招标文件的答疑、澄清、修改书及有关补充通知等均为招标文件的有效组成部分
17	投标截止时间 （提交投标文件截止时间）	<p>通过电子招标系统以电子方式提交投标文件</p> <p>提交投标文件截止时间：2026-02-12（周四）09时30分</p> <p>因突发意外情况致使招标投标活动受到严重影响时，招标方可在未事先通知投标方的情况下酌情延迟投标截止时间。</p> <p>投标方提交投标文件后，应按照电子招标系统的设置要求及时查看签收情况，并打印签收回执。</p>
18	投标地点	长宁区愚园路1203弄45号南楼2层第二会议室
19	开标时间和地点	<p>通过电子招标系统以电子方式开标</p> <p>开标起始时间：同投标截止时间。</p> <p>开标地点：同投标地点。</p>
20	投标有效期	自投标截止之日起60个日历日内
21	投标保证金	本项目不收取投标保证金
22	财务状况、依法经营状况	须提供相关情况声明函（详见后文“财务状况、税收及社会保障资
23	备选投标方案和报价	不接受备选投标方案和多个报价



序号	条款名称	说明和要求
24	签字盖章	投标人必须按照招标文件的规定和要求签字、盖章（法定代表人或授权代表的签字可以具有法定效力的签章替代），以电子方式通过电子招标系统进行的签字、盖章（包括签字、盖章纸质资料的扫描上传件，包括PDF文件中的电子盖章、签字）视作原始签字、原始盖章。
25	投标文件份数	按电子招标系统设置要求
26	投标文件的装订	按电子招标系统设置要求
27	投标文件封面的标注	按电子招标系统设置要求
28	履约保证金	本项目不收取履约保证金
29	政策功能	本项目执行政府采购政策功能相关规定。
30	不允许偏离的实质性要求和条件	招标文件、招标需求文件中列出的所有必须符合项、不得违背项。
31	其他	<p>(1)招标文件未尽事宜的处理,遵循政府采购及相关行业的原则、规定和惯例。</p> <p>(2) 本项目按规定通过电子招标系统实行全过程电子招标,投标人须按照该系统的设置要求对本项目进行电子投标。</p> <p>(3) 本招标文件有关程序性规定如与电子招标系统有不一致之处,以电子招标系统为准。</p> <p>(4) 本次招标执行财政部所发《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》(财库〔2016〕125号)文件规定,详细情况见本项目招标公告。</p>
32	中标服务费	本项目招标代理服务费按计价格(2002)1980号) 招标代理服务收费标准向中标人收取21776元。



一、总 则

1. 适用范围

1.1 本招标项目遵守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（以下简称“财政部 87 号令”），以及国家相关法律法规规章。

1.2 本招标文件仅适用于本次公开招标所叙述的货物和服务项目采购。

2. 本次招标有关定义

2.1 “采购人”系指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次招标的采购人是上海市长宁区图书馆。

2.2 “采购代理机构”系指根据采购人委托依法办理招标采购事宜的采购机构。本次招标的采购代理机构是上海上审工程造价咨询有限公司。

2.3 “招标方”系指“采购人”和“采购代理机构”的统称。

2.4 “投标人”系指按规定领取招标文件、响应招标要求、参加投标竞争的法人或其他组织。“投标申请人”系指投标截止时间前按规定领取招标文件、申请参加投标的法人或其他组织。以下将“投标人”和“投标申请人”统称为“投标人”。

2.5 除另有说明外，本招标文件中所称的“招标采购单位”“招标采购方”“招标人”“采购方”“建设单位”“建设方”“业主”“业主方”“用户方”等均系指第 2.3 条所称的“采购人”或“招标方”。

3. 合格的投标人

合格的投标人应同时具备以下条件：

- (1) 符合本招标项目规定的投标人资格要求；
- (2) 向招标方登记领取招标文件、按招标文件的规定参加投标活动；
- (3) 遵守国家法律法规和强制性规定；
- (4) 其他应当具备的条件。

不具备合格条件的投标人无中标、签约、履约资格，无论何种情形、无论招标文件是否具体列举，因投标人不具备合格条件而导致的投标责任、后果和风险均由投标人承担。



4. 投标费用

无论本次招标的过程和结果如何，投标人自行承担参与投标的所有费用，招标文件另有说明的除外。

二、招标文件

5. 招标文件的构成、解释及其他

5.1 招标文件用以阐明招标项目所需的投标人资格、技术、服务及报价等要求，阐明招标投标程序、有关规定和注意事项以及合同主要条款等。本项目招标文件通过上海市政府采购信息管理平台电子招投标系统（以下简称电子招标系统）生成。招标文件主要包括以下内容：

- (1) 投标邀请
- (2) 投标人须知及前附表
- (3) 投标文件格式要求
- (4) 投标人相关资格证明资料要求
- (5) 招标项目及要求
- (6) 评标办法
- (7) 拟签订的合同主要条款

5.2 投标人应认真阅读和充分理解招标文件中所有的事项、格式条款和规范要求。投标人没有对招标文件全面做出实质性响应是投标人的风险。未按招标文件要求作出实质性响应的投标文件将被拒绝或被视作无效投标文件。

5.3 除法律法规另有规定外，招标文件的解释权归招标方所有。投标人因对招标文件不明或误解或认为招标文件存有需要澄清修改之处但未及时向招标方提出的，其产生的投标责任、后果和风险由投标人承担。投标截止时间之后，投标人就此提出的任何异议均不被接受。

5.4 招标文件未尽事宜的处理，遵循政府采购及相关行业的原则、规定和惯例。

6. 领取招标文件、现场考察、标前提问及标前答疑

6.1 投标人领取招标文件时应按电子招标系统设置要求如实登记联系人、电话等有效联系方式，此为投标截止前招标方与其联系的依据，凭此依据招标方无法及时联系投标人的，其责任和后果由投标人承担。

6.2 投标人领取招标文件后发现有以下情形的，可按投标人须知前附表中第 11 条“投标人标前提问”所规定的方式通知招标方，并可要求招标方答疑、澄清或修改：



6.2.1 认为招标文件内容存有错漏、不清晰、不完整、前后不一致或其他不合理之处的；

6.2.2 认为招标文件存有倾向性、排斥性内容或有歧视性要求的；

6.2.3 认为招标组织程序有不规范或不合理之处的；

6.2.4 对招标项目有重要合理化建议的。

6.3 招标方视情况需要决定是否书面答复投标人的提问。

6.4 根据招标项目具体情况，招标方可以组织投标人对项目现场进行考察或组织召开标前答疑会。本项目现场考察和答疑会的具体安排见投标人须知前附表，招标方如另有书面通知的，以该通知为准。

6.5 答复内容如涉及修改原招标文件的，招标方将通过电子招标系统或以书面方式通知所有已领取招标文件的投标人，该内容为招标文件的组成部分。

6.6 投标人自行承担考察现场所发生的一切费用。

7. 招标文件的澄清和修改

7.1 在投标截止时间之前，招标方无论出于何种原因，可以对招标文件进行澄清或者修改。

7.2 招标方对已发出的招标文件进行澄清或者修改，将在投标截止时间之前通过电子招标系统或以书面方式将澄清或者修改的内容通知所有已领取招标文件的投标人，如澄清或修改的内容可能影响投标文件编制的，招标方将在投标截止时间至少 15 日前，通过电子招标系统或以书面方式通知所有已领取招标文件的投标人，不足 15 日的招标方将顺延投标截止时间。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

7.3 招标方对招标文件的澄清、修改以及答复投标人的提问，可以合并制作答疑澄清文件。

7.4 在投标截止时间前，招标方可以视具体情况推迟投标截止时间和开标时间。

7.5 除非特殊情况，招标文件不提供与招标项目有关的社会背景、自然环境、气候条件、公用设施等情况以及有关常识性内容，投标人参加投标即被视为应当了解上述与中标履行合同有关的一切情况。

三、投标文件

8. 投标文件的语言

8.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标方就有关投标的所有来往书面文件均须使用简体中文。投标文件中如附有非简体中文资料，除另有规定外，必须逐一对应翻译成中文并加盖投标人印章后附在相关外文资料后面，否则相应投标内容视为无



效。

9. 投标计量单位和货币

9.1 除另有规定外，本招标项目下的投标均采用国家法定的计量单位，否则相应投标内容视为无效。

9.2 除另有规定外，本招标项目下的投标货币均采用人民币，否则相应投标内容视为无效。

10. 投标文件内容基本要求

10.1 投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出实质性响应，内容应全面、清晰、前后一致。凡是对招标文件提出的要求和条件未能响应的内容，均需在投标文件中载明，否则可能导致招标方认定其已经响应或属于投标缺陷或投标无效。

10.2 招标项目不划分标包的，投标文件需完整响应招标文件。否则其投标无效或相应标包的投标无效。

10.3 投标文件内容应当简明扼要，避免冗长、繁复，遵循精简节约、便于招投标活动开展、便于评审的原则。

10.4 投标文件应按要求载明法定代表人或其授权代表、联系人、电话、传真、电子邮件、地址等有效联系方式，此为投标截止后招标方与投标人联系的依据，凭此依据招标方无法及时联系投标人的，其责任和后果由投标人承担。

11. 联合投标

11.1 本招标项目不接受联合体投标。

12. 知识产权

12.1 投标人应保证在本项目使用的任何产品和服务（包括部分使用）时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其他知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其他知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任。

12.2 采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

12.3 投标人如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，需在投标文件中声明，并提供相关知识产权证明文件。使用该知识成果后，投标人需提供开发接口和开发手册等技术文档，并承诺提供无限期技术支持，采购人享有永久使用权。

12.4 如采用投标人所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法获取该知识产权的相关费用。



13. 投标文件的组成

投标人应按照招标文件的规定和要求编制投标文件。投标人编写的投标文件应包括下列部分：

13.1 报价部分。投标人按照招标文件要求填写“开标一览表”及“分项报价明细表”（具体内容及格式要求见后文）。本次招标报价要求：

（1）投标人的报价是投标人响应招标项目要求的全部工作内容的价格体现，包括投标人完成本项目所需的一切费用。

（2）投标人每种货物和服务只允许有一个报价，并且该价格优惠条件在合同履行过程中不得降低。任何有选择或可调整的报价均不予接受，否则其相应投标内容无效并可能导致其投标无效。

（3）投标报价不得低于成本价或明显高于市场同类项目价或存有其他明显不合理之处，否则其投标将被拒绝。

13.2 技术部分。投标人按照招标文件要求做出的技术应答，是针对招标文件提出的所有技术指标、参数、功能和技术要求等做出的响应和满足。投标人的技术应答一般包括但不限于下列内容：

（1）项目管理制度（包括但不限于：管理制度、应急处理方案、奖惩措施等）

（2）针对本项目的具体服务方案、管理措施等。

（3）针对本项目各服务内容管理要求提供详细人员安排、服务方案及服务措施承诺等内容。

（4）拟投入本项目的人员配备（附身份证复印件，相关证书复印件，项目组成人员近6个月内任意1个月社保缴纳证明）及管理情况。

（5）针对本项目拟定的应急方案及针对性措施。

（6）投标人基本情况。

（7）投标人认为需要提供的其他有关技术方面的文件和资料。

13.3 商务部分。除报价和技术部分外，投标人按照招标文件要求提供的所有其他投标内容，一般包括但不限于以下内容：

（1）投标函

（2）资格声明函（必须项，见第三章）

（3）投标人相关资格证明资料（见第四章）

（4）投标人近三年类似项目业绩一览表

（5）投标人基本情况表（要求见后文）

（6）中小企业声明函（必须项，内容及格式要求见后文）

（7）证明投标人业绩和荣誉的其他有关材料



- (8) 付款要求
- (9) 针对招标要求的其他商务应答
- (10) 商务响应偏离表（格式见后文）
- (11) 投标人认为需要提供的其他有关商务方面的文件和资料

14. 投标文件格式

14.1 投标人应严格按照招标文件第三章、第四章中提供的“投标文件格式”填写相关内容。除明确允许外，投标人不得以“投标文件格式”规定之外的方式填写相关内容，否则其相应投标内容视作无效。

14.2 对于没有格式要求的投标内容，投标人可自拟格式编写。

15. 投标保证金

15.1 本招标项目不收取投标保证金。

16. 投标有效期

16.1 投标有效期见投标人须知前附表。投标有效期短于此规定期限的投标，将被拒绝。

16.2 特殊情况下，招标方可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期，要求与答复均应为书面方式。投标人可以拒绝上述要求，拒绝延长投标有效期的投标人不得再参与该项目后续采购活动，同意延长投标有效期的投标人不能修改其投标文件。

17. 投标文件的制作和签署

17.1 投标人应按“投标须知前附表”的规定制作和签署投标文件。电子投标文件的数据构成一般分为两部分：一为按照电子招标系统要求直接填写上传的数据（如系统内设的开标一览表），或通过电子招标系统直接上传的符合招标要求的 PDF 格式的投标文件；二为按照本招标文件要求完整编制的纸质投标文件（内含响应招标要求的原始盖章及签字），将该投标文件进行扫描上传至电子招标系统形成的数据。

17.2 投标文件字迹应清晰工整，任何行间插字、涂改或增删，均需投标人授权代表签字或加盖个人印鉴。因文字图表不清晰、字迹潦草等文件制作原因导致投标内容难以辨认或非唯一理解的，均属于无效投标内容。

17.3 投标文件应当列目录并逐页编码。

17.4 投标文件应根据招标文件的要求制作，签署、盖章和内容要件应完整，如有遗漏，将可能导致投标无效。



17.5 投标文件篇幅应精简。

18. 投标文件的数据加密

18.1 投标文件应当按照电子招标系统的设置要求进行数据加密。

19. 投标文件的提交（数据上传）

19.1 投标人应在招标文件规定的投标截止时间前，按照电子招标系统的设置要求提交投标文件（投标文件数据上传）。投标截止时间以后提交的投标文件将被拒绝。

19.2 因突发意外情况致使招标投标活动受到严重影响时，招标方可在未事先通知投标人的情况下酌情延迟投标截止时间。

19.3 本次招标不接受以邮寄、传真、电子邮件等方式提交的投标文件。

19.4 投标人提交投标文件后招标方将按电子招标系统的设置要求进行签收并出具回执，投标人应按照电子招标系统的设置要求及时查看签收情况，并打印签收回执。因电子招标系统故障、数据传输网络故障、签收时间过于紧迫等非招标方原因导致招标方无法及时签收、出具回执的，招标方不承担由此产生的任何责任。

20. 投标文件的修改和撤回

20.1 投标截止时间前，投标人可以补充、修改、替代或者撤回其已提交的投标文件，但必须按照电子招标系统的设置要求或以书面方式通知招标方。补充、修改的内容为投标文件的组成部分。

20.2 书面通知应由投标人授权代表签署并加盖单位印章。

20.3 投标截止时间之后至招标文件规定的投标有效期终止之前，投标人不得放弃投标，不得补充、修改、替代或者撤回其投标文件。

20.4 无论本次招标的过程及结果如何，除非投标截止时间之前已经撤回，投标人为响应本次招标而提交的任何资料招标方均不退还，投标人有特别声明并经招标方同意的除外。

21. 其他投标须知

21.1 本招标项目不划分包件。

21.2 本项目项目属性为服务类招标项目。本招标项目核心产品有：本次招标所需的服务。

21.3 投标人参加投标，即被视为默认招标文件明示的所有内容、程序及相关活动，



不对投标人任何权利构成侵犯、任何保密义务构成违反。

21.4 本项目招标投标活动中，投标人如认为招标方人员（包括招标方组建的评标委员会成员、特殊情况下另行邀请的协助人员等）与任一投标人有利害关系的，可以在知道或应当知道该情况之时起立即向招标方提出回避申请。未及时提出回避申请的视为投标人默认无需回避。

21.5 本项目执行政府采购政策功能相关规定。投标人如为中小企业或福利企业，或响应产品属于经政府采购监管部门认可的节能、环境认证等类型的产品，可将相关证明资料载于投标文件中。

21.6 按照政府采购有关促进中小企业的政策，结合本项目实际，本招标项目专门面向中小企业，投标文件须按招标文件规定提供《中小企业声明函》，中小企业声明不得有任何虚假内容，否则投标人将依法承担相应责任。

21.7 本项目按规定通过上海市政府采购信息管理平台电子招投标系统实行全过程电子招标，投标人须按照该系统的设置要求对本项目进行电子投标。

21.8 除本项目招标公告、招标文件已明示的内容外，投标人对电子招标系统的任何疑问招标方均不作解答。

21.9 因以下原因导致本项目采购活动不能顺利进行或产生其他不良后果的，招标方不承担过错责任：

- (1) 电子招标系统发生故障、数据传输网络发生故障以及遭受网络攻击等；
- (2) 招标方以外的单位或个人在电子招标系统中有不当操作；
- (3) 电子招标系统的相关程序、内容设置不当；
- (4) 其他无法预计或不可抗拒的因素。

21.10 上海上审工程造价咨询有限公司按电子招标系统设置要求组织实施本次招标，因电子招标系统中其他单位的网上审批或其他相应操作导致本项目招标日程安排受到影响，本单位概不负责。

21.11 因电子采购的特殊性，本项目采购过程中如发生明显不公平、不规范或不合理现象的，招标方有权立即终止或取消采购活动。

四、开标和评标

22. 开标

22.1 招标方在招标文件规定的时间和地点组织公开开标，开标邀请采购人、投标人及有关方面的代表参加。因突发意外情况致使招标投标活动受到严重影响时，招标方可在未事先通知投标人的情况下酌情延迟开标起始时间。

22.2 投标人授权代表应当参加开标并携带本人有效身份证件以备查验，投标人可



以委派多人参加开标，所有参加开标的人都应签到（包括电子签到）以证明其出席开标会议。

22.3 招标方、投标人均按照电子招标系统的设置要求进行开标。开标时，投标人应当进行投标文件数据解密及其他相关操作，投标人应携带其有效数字证书（CA证书U盘）、可以在开标地点无线上网的计算机设备进行开标相关操作。投标人可以借用招标方计算机设备进行开标相关操作，但由此导致的任何后果招标方均不承担责任。投标人因自身原因难以到招标方指定地点参加开标的，可以缺席开标现场，但应及时告知招标方，并按照招标方要求在电子招标系统上进行投标数据解密、电子开标等相应操作，否则视作放弃投标。

22.4 唱标时工作人员公开宣读各份投标的“开标一览表”内容及其他主要内容，投标人授权代表如认为唱标内容有误可以当场提出，工作人员核实后予以更正。

22.5 开标唱标如实宣读各份投标的主要内容，不对其作任何修改、解释。开标时发现投标报价等内容有不一致情形的，招标方按财政部87号令及相关法律法规的规定进行唱标宣读，未作规定的，如实宣读所有相关不一致内容。

22.6 按照电子招标系统的设置要求，开标时，因投标人未能对其投标文件进行数据解密等原因，导致其投标文件无法被开标唱标的，视作其未投标。

23. 评标

23.1 评标工作由招标方依法组建的评标委员会（以下简称评委会）负责。

23.2 评委会在招标方的统一组织下按照电子招标系统的设置要求，根据政府采购法律法规及招标文件提出的要求、条件和规定，以电子方式对各份投标进行评审。

23.3 评委会独立评审不受干涉，评标过程严格保密。投标人对评委会的评标过程或合同授予决定施加影响的任何行为都可能导致其投标被拒绝并被追究相关责任。

23.4 评标遵循公平、公正、客观、择优的原则，评标工作程序按照财政部87号令相关规定、电子招标系统相关设置进行。

23.5 开标后、评委会评标前，招标方将按照电子招标系统的设置要求对投标人进行资格性检查。招标方按照招标文件规定的投标人资格要求（详见招标公告），依据国家规定、行业规定及常识惯例、投标文件相关证明资料及相关响应内容等，对投标人资格符合情况进行综合评判。投标文件未按招标文件要求载明相关证明资料、相关响应内容，或载明的相关证明资料、相关响应内容不具有足够的真实性、有效性、合规合理性，均属于投标缺陷，投标人应按招标方要求就该缺陷作相应澄清、说明或补正。该投标缺陷较多且情形严重的，可认定投标人资格不符合。

23.6 评委会对投标人进行符合性检查，检查内容为不允许偏离的实质性要求和条件的投标响应情况。实质性响应的投标是指投标符合招标文件的所有实质性要求、条



件和规定且没有重大偏离或保留。重大偏离或保留系指严重不符合招标要求，或严重限制招标方权利和规避投标人义务的内容，并且纠正这些偏离或保留会影响其他投标的公平竞争地位。

23.7 投标文件有下列情形之一的，做不合格处理，涉及违法违规的报有关部门处理：

- (1) 不符合法律法规有关合格投标规定的；
- (2) 不具备招标文件中规定的资格条件和要求的；
- (3) 不符合招标文件中规定的各项实质性要求和条件的；
- (4) 未按照招标文件规定和要求签署、盖章且情形严重的；
- (5) 未按照招标文件规定的内容要件要求、格式要求编制且情形严重的；
- (6) 投标报价不符合要求或明显不合理的（按照投标人须知第 13.1 条）；
- (7) 有弄虚作假、故意制造投标缺陷以及其他违背诚实信用原则情形的；
- (8) 招标文件规定的其他无效投标情形的。

23.8 经检查或评审不合格的投标文件作无效投标处理。被拒绝、被认定为无效投标的投标文件，不具备中标资格，评委会不再继续评审该份投标。被认定为无效投标内容的，评委会不再继续评审该无效内容。

23.9 在不构成对招标文件重大偏离且非投标人故意的情况下，投标文件中情节轻微的含义不明确、同类问题表述不一致、细微错误或遗漏、资料或数据不够清晰完整、有明显文字和计算错误的内容以及其他轻微投标缺陷，评委会可视情形要求投标人就此作出必要的澄清、说明或者补正。投标人未按要求作出澄清、说明或者纠正的，评标时可按“最不利于投标人中标”的原则处理，中标签约时招标方可按“最有利于招标方”的原则处理。

23.10 澄清、说明或者补正应采用书面方式，内容不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容，否则视为无效。投标人主动提出的澄清、说明或补正不被接受。

23.11 特殊情况下，招标方可以组织评委会及有关人员，在招标文件规定的范围内对投标人做必要的考察，包括考察投标产品实样、演示、实例操作以及上门考察、类似业绩考察等。投标人应当按要求予以配合，否则可能导致评委会对所涉投标内容按“最不利于投标人中标”的原则处理。

23.12 在不构成对招标文件重大偏离但又无法忽略且非投标人故意的情况下，因投标文件内容之间不一致或表述模糊导致明显非唯一理解的，均视为投标缺陷，评委会视情形可按以下原则处理：

- (1) 投标文件正本、副本内容不一致的，以正本为准；
- (2) 中文表述的内容与非中文表述的内容不一致的，以中文表述为准；



(3) 多次提交的投标文件前后有不一致的，以提交时间晚的为准；

(4) 开标一览表内容与投标文件其他各处相应内容不一致的，以开标一览表为准；

(5) 投标报价大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；金额有明显小数点错误或数字位数错误导致与其他报价推算出的结果不一致或与常识不符的，按后者修正为准；

(6) 针对性的投标应答内容与投标文件所附宣传印刷资料不一致的，以前者为准；

(7) 报价部分与商务或技术部分内容有不一致的，以前者为准；商务或技术部分中，直接与报价相关的内容与其他内容不一致的，以前者为准；

(8) 援引的论点、数据或证明资料之间，证明力较强的与证明力较弱的有不一致的，以前者为准；

(9) 表述模糊或其他内容不一致情形导致明显非唯一理解的，评标时按“最不利于投标人中标”的原则处理，中标签约时招标方按“最有利于招标方”的原则处理。

投标人不同意按上述原则处理的，其投标无效并承担相应责任和后果。

23.13 详细评审适用于经资格性检查、符合性检查合格的投标文件，本次招标详细评审办法和标准见第六章“评标办法”。

23.14 招标项目废标的，按政府采购有关废标规定处理。未废标的，评委会经详细评审推荐**3家中标候选人名单**，排定其中标候选人顺序，并提出授标建议。

23.15 在审查投标文件中资料或数据的真实性、合法性及有效性时，评委会成员（以下简称评委）之间有不一致意见并可能导致判定无效投标的，若有评委提出需以供应商澄清、说明或者补正的方式，要求其提供相应资料的原件、相应数据的原始来源、涉及的政府或权威部门出具的相关文件或发布的相关信息等，以便进一步核实投标文件中资料或数据的真实性、合法性及有效性，评委会应当接受。

除上述情形外，评标过程中因评委之间对重要评标事项意见不一致导致评标无法继续进行或无法产生结论的，招标方可以组织全体评委进行表决，按照“少数服从多数”的原则确定处理办法，表决内容不得违背招标文件的规定。上述情况需记录于评标报告中。

23.16 评标过程中评委会应听取招标方对招标文件、招标相关过程和程序的介绍说明。

23.17 评标报告由评标委员会全体成员签字。对评审结论持不同意见的评委，可以在评标报告中阐明其意见及理由。

23.18 评委会违背法律法规和招标文件规定进行评标的，其评标工作和评标结论无效，招标方不予接受并报有关部门处理。



五、定标

24. 定标

24.1 招标方根据评委会评标报告中推荐的中标候选人名单，按顺序确定中标人。

24.2 中标结果确定后，招标方在上海政府采购云平台上发布中标公告。

24.3 招标项目废标的，招标方在上海政府采购云平台上公布废标理由和结果。

24.4 招标方不向投标人解释中标或未中标的原因，不另行向投标人发出未中标或废标的书面通知。

24.5 定标、发布中标公告等的相关程序及内容均按照财政部 87 号令相关规定及电子招标系统相关设置要求执行。

25. 中标通知书

25.1 中标结果确定后，招标方将视情形对中标人与招标项目有关的资格、资质等证明文件进行进一步审查，中标人应当配合，否则视为放弃中标。招标方经审查发现中标人有虚假投标、无履行合同条件或能力的，将取消其中标资格，招标方将视情形选择排位在原中标人之后第一位的中标候选人中标，或者重新评标或废标。

25.2 经审查后招标方按照电子招标系统的设置要求向中标人发出中标通知书。

25.3 中标通知书对采购人和中标人均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果，或者中标人无正当理由放弃中标的，应当承担相应的法律责任。

25.4 特殊情况下，中标通知书发出后尚未签订合同前，中标人因其自身原因不再具备中标资格的，需承担相应责任。招标方可以宣布中标通知书失效、并要求原中标人退还中标通知书。招标方可视情形选择排位在原中标人之后第一位的中标候选人中标，或者重新评标或废标。

六、签约、履约及验收

26. 签订合同

26.1 中标结果确定后，招标方有权审查中标人的履约能力，包括与招标项目有关的财务、技术、人员、装备、生产服务能力、类似业绩及信誉等情况，中标人应当配合。

26.2 中标通知书发出后，采购人与中标人应按招标文件规定的时间和方式签订采购合同。因中标人原因逾期未签订合同的，视为放弃中标。



26.3 中标人因不可抗力原因不能履行采购合同或放弃中标的，采购人可以与排在中标人之后第一位的中标候选人签订采购合同，以此类推。

26.4 招标文件、中标通知书、中标人投标文件等均为采购合同的有效组成部分。

26.5 签订合同时，采购人和中标人均不得对招标文件、投标文件作实质性修改。

26.6 签订政府采购合同将损害国家利益和社会公共利益的，双方应当中止或终止签订。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

27. 合同分包

27.1 本项目不接受中标人以任何分包方式或转包方式履行合同。

28. 采购人增加或减少合同标的的权利

采购合同履行过程中，采购人需要追加或减少与合同标的相同的产品或服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标人协商签订补充合同，所有补充合同的追加或减少的采购金额累计一般不超过原合同金额的百分之十。

29. 履约保证金

29.1 本项目中标人无需交纳履约保证金。

30. 履行合同

30.1 中标人与采购人签订合同后，合同双方应严格执行合同条款，履行合同规定的义务，保证合同的顺利完成。

30.2 在合同履行过程中，如发生合同纠纷，合同双方应按照政府采购法、合同法及相关法律法规的规定处理。

30.3 政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

31. 合同验收

31.1 中标人与采购人双方履约至验收条件具备时，采购人依据合同组织验收。

31.2 采购人可以视情形邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。

31.3 验收合格是付清合同价款、退还履约保证金等的前提条件。



七、投标纪律要求

32. 投标人不得具有的情形

投标人参加投标不得有下列情形的行为：

- (1) 故意提供虚假材料谋取中标；
- (2) 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；
- (3) 与招标采购单位、其他投标人恶意串通；
- (4) 向招标采购单位、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；
- (5) 在招标过程中与招标采购单位进行协商谈判，以谋取不公平竞争地位；
- (6) 拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况。

有上述情形之一的投标人，属于不合格投标人，其投标、中标、签约或履约资格将被取消，涉及违法违规情节的报有关部门处理。

八、质疑和投诉

33. 质疑

33.1 投标人认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以向招标方（采购人或采购代理机构）质疑。按照本项目招标方责任分工：质疑事项涉及招标文件（招标项目及要求部分除外）、招标组织程序（自招标公告发布至招标结果确定）、中标结果等的，投标人提出质疑的对象为采购代理机构；质疑事项涉及招标项目及要求、合同阶段事项等的，投标人提出质疑的对象为采购人；投标人提出质疑但无法区分质疑对象的，先交由采购代理机构梳理区分。

33.2 提出质疑的时限为投标人在知道或者应当知道其权益受到损害之日起七个工作日内。

33.3 质疑应以书面方式当面提交至招标方，对下列情形的质疑招标方不予受理：

- (1) 质疑书面资料未恰当签署或提交的，包括未正确签署名称和日期、无投标人印章、无授权代表签字、采用非原件、以邮寄或电子邮件方式提交等任一情形的；
- (2) 表述不清或前后矛盾、无明确诉求、无质疑对象、无事实依据、以非法渠道获取的信息为依据等任一情形的；
- (3) 质疑内容、质疑对象不在招标方责任范围的；
- (4) 质疑事项涉及电子招标系统的；
- (5) 超出质疑时限及其他不符合情形的。

33.4 招标方收到投标人质疑后在七个工作日内作出答复，答复以书面方式通知质



疑投标人和其他有关投标人。答复无法送达投标人或投标人收到答复后拒绝签收的，均视为已答复。

34. 投诉

34.1 提出质疑的投标人对招标方的答复不满意或者招标方未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。

34.2 未经过质疑而直接提出的投诉不被受理。



第三章 投标文件格式

一、投 标 函

致上海上审工程造价咨询有限公司：

根据贵方招标编号为 SSCC/B25311-FW(2025)0197-01 的长宁区图书馆读者服务外包经费项目的招标文件，正式授权下述签字人_____（姓名和职务）代表投标人（投标人的名称），通过上海市政府采购信息管理平台电子招投标系统提交电子投标文件。投标文件包括以下内容：

- （1） 投标函
- （2） 开标一览表
- （3） 报价明细表
- （4） 商务部分应答内容
- （5） 技术部分应答内容
- （6） 其他

据此函，签字代表宣布同意如下：

1. 我方已详细审查全部招标文件，包括全部澄清修改文件（如有的话）。自本投标文件提交之日起，我方不再因对招标文件有不明或误解而提出任何辩解或异议。
2. 一旦中标，我方将按照招标文件规定、投标文件承诺与招标方签订合同。
3. 一旦中标，我方将按招标文件的规定履行合同责任和义务。
4. 本次投标有效期为自投标截止之日起 60 日历日。
5. 除投标文件中已载明不响应的内容（包括偏离、保留等）外，我方完全同意并响应招标文件提出的所有规定、要求和内容。
6. 我方愿意提供贵方可能另外要求的与投标有关的数据和资料。我方对已提供的和将可能提供的文件资料的真实准确性承担责任。
7. 与本投标有关的一切正式往来联系方式如下：

投标人名称： （盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：

通讯地址：

固定电话： 移动电话：

电子邮件：

投标联系人：

邮政编码：

联系传真：

日 期：



二、法定代表人授权书

上海上审工程造价咨询有限公司：

本授权声明：_____（投标人名称）_____（法定代表人姓名、职务）授权_____（被授权人姓名、职务）为我方参加长宁区图书馆读者服务外包经费项目（招标采购编号：SSCC/B25311-FW(2025)0197-01）投标活动的合法代表，以我方名义全权处理该项目有关投标、签订合同以及执行合同等一切事宜。

特此声明。

法定代表人签字：

授权代表签字：

投标人名称： （盖章）

日 期：

以下为被授权人身份证件的影印件：



三、资格声明函

致招标方：

我方现参加贵方招标项目的投标，招标采购编号为：SSCC/B25311-FW(2025)0197-01、招标项目名称为：长宁区图书馆读者服务外包经费项目。

现我方郑重声明，我方符合《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》以及国家相关法律法规规章规定的有关政府采购供应商应当具备的条件，符合拟投标合同项下的供应商资格要求，在本项目投标时间前3年内我方在经营活动中无重大违法记录。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（盖章）：

日期：



四、中小企业声明函

上海上审工程造价咨询有限公司：

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司参加上海市长宁区图书馆的长宁区图书馆读者服务外包经费项目采购活动。服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）具体情况如下：

1. 长宁区图书馆读者服务外包经费项目，属于其他未列明行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于 （中型企业、小型企业、微型企业）。

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大型企业的情形，也不存在与大型企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

注：从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。



五、开标一览表

项目名称：长宁区图书馆读者服务外包经费项目

招标编号：SSCC/B25311-FW(2025)0197-01

项目内容	总价（人民币元）	服务内容	服务期限
长宁区图书馆读者服务外包经费项目			
以上投标：			
投标总价为（人民币大写）：_____圆整，（小写）：_____元			
备注说明：			

投标人名称：_____（盖章）
 法定代表人或授权代表（签字）：
 投标日期：

填写开标一览表注意事项：

- 1、开标一览表应当置于投标文件正文的前3页位置；
- 2、开标一览表内容应当简明扼要，一般不超出A4幅面1页，开标一览表为多页的，每页均需由法定代表人或授权代表签字并加盖投标人印章。
- 3、完整编制的投标文件中的开标一览表需按照上述格式填写，同时投标人还需按照电子招标系统的设置要求另行填写开标一览表，该表中投标价必须与本表投标总价相等；
- 4、本项目实行费用包干制，投标人须列明人力、物力、财力等全部费用；中标后出现费用遗漏，由中标人免费补充提供，图书馆不支付额外费用。



六、分项报价明细表

项目名称：长宁区图书馆读者服务外包经费项目

招标编号：SSCC/B25311-FW(2025)0197-01

(格式自拟)

投标人名称： (盖章)
法定代表人或授权代表(签字):
投标日期:

- 注：1、投标人应在“分项报价明细表”中详细列出投标总价的各个组成部分的报价，表中报价数据之间有逻辑关联关系的，需列明相应计算式。
- 2、“分项报价明细表”的报价合计应当与“开标一览表”相应内容一致。
- 3、明细内容必须包括所有涉及投标内容的费用。
- 4、分项报价明细表格式自拟。



七、商务响应偏离表

项目名称：长宁区图书馆读者服务外包经费项目

招标编号：SSCC/B25311-FW(2025)0197-01

序号	招标要求	投标响应	偏离及其影响

投标人名称： （盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：

投标日期：

注：1. 本表只填写投标文件商务响应中不符合招标文件要求的内容，符合或优于招标文件要求的内容，无需在此表中列出。

2. 若投标文件无商务偏离内容，此表可省略。



八、投标人基本情况

(内容应包括以下内容及“附：投标人基本情况表”，总篇幅限制在 A4 幅面 3 页内。)

- (1) 投标人基本情况简要介绍
- (2) 投标人在本行业中的自身优势、特色等
- (3) 其他内容

投标人名称						
注册地址				邮政编码		
联系方式	联系人			电话		
	传真			网址		
组织结构						
法定代表人	姓名		技术职称		电话	
技术负责人	姓名		技术职称		电话	
成立时间			员工总人数:			
企业资质等级			其中	中高级管理人员		
营业执照号				中高级技术人员		
注册资金				维护服务人员		
开户银行				一般工人		
账号				其他人员		
经营范围						
备注						

投标人名称: _____ (盖章)

法定代表人或授权代表 (签字):

投标日期:



十、技术响应偏离表

项目名称：长宁区图书馆读者服务外包经费项目

招标编号：SSCC/B25311-FW(2025)0197-01

序号	规格技术指标	招标文件要求	投标响应	偏离对项目的影晌

投标人名称： （盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：

投标日期：

注：1. 本表只填写投标文件规格技术响应中不符合招标文件要求的内容，符合或优于招标文件要求的内容，无需在此表中列出。

2. 若投标文件无规格技术偏离内容，此表可省略。



十一、拟投入本项目的管理、技术及服务人员情况表

项目名称：长宁区图书馆读者服务外包经费项目

招标编号：SSCC/B25311-FW(2025)0197-01

附件 1 主要管理人员一览表

姓名	性别	年龄	本项目岗位	职称、执业资格	工作经历	负责项目的情况介绍（包括项目内容、在项目中担任的职务、从事的具体工作等）

附件 2 技术、服务人员配备表

序号	岗位	拟配人员数量	年龄、性别	学历、技术职称、执业资格情况及相关说明	拟负责技术、服务的范畴

投标人名称： （盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：

投标日期：



第四章 投标人相关资格证明资料

投标文件应提供以下投标人相关资格证明资料：

- (1) 具有统一社会信用代码的营业执照（原件扫描件）
- (2) 法定代表人授权书（原件，格式见前文）及授权代表身份证（原件扫描件）
- (3) 资格、财务状况、税收及社会保障资金缴纳情况声明函（见前文）
- (4) 中小企业声明函（必须项）
- (5) 响应人具有完善的服务体系，能够提供良好的技术支持的相关说明资料（盖单位公章的扫描件）
- (6) 其他必要证明

说明：

- (1) 以上要求提供的证明资料应当真实、合法、有效，所有复印件均需加盖投标人印章（鲜章）；
- (2) 特殊情况下可以经权威部门认可的具有同等或更高证明效力的其他证明资料替代上述资料。



第五章 招标项目及要求

采购需求： 招标需求详见招标文件第五章。

1、项目概述

长宁区图书馆（天山馆、愚园馆、仙霞馆、新页书房各主题馆）读者服务外包经费项目包括：读者咨询接待、读者证办理、图书日常借还、新书上架、书架整理、图书剔旧、报纸期刊上架下架及整理、基藏书库维护、电子资源使用引导、馆内自助设备使用指导等工作内容。

截至 2025 年底，长宁区图书馆现有纸质图书总计 121 万余册，年新增图书约 4.5 万余册，采购报刊 1212 多种；年接待读者约 115 万余人次（其中，天山馆 67 万余人次，愚园馆 30 万余人次，仙霞馆 5 万余人次，非遗主题馆 8 万余人次，艺术主题馆 5 万余人次），借还图书 118 万余册次（其中，天山馆 70 万余册次，愚园馆 37 万余册次，仙霞馆 10 万余册次，非遗主题馆 1 万余册次，艺术主题馆 0.4 万册次），剔旧图书 1.2 万余册。

2、招标服务范围

天山馆：馆舍总面积为 15545.02 平方米，现有纸质图书约 78 万余册。服务涉及读者活动空间，包括服务台、无障碍阅览室、新页书房、报刊阅览区、各楼层图书借阅区、多媒体阅览室及基藏书库等。

愚园馆：馆舍总面积 3508 平方米，现有纸质图书约 35 万余册，服务涉及所有读者活动空间，主要包括基藏书库、服务台、新页书房·亲子科普主题馆、各楼层阅览室等。

仙霞馆：馆舍总面积 1509 平方米，现有纸质图书约 7.5 万余册，服务涉及所有读者活动空间，主要包括服务台、各阅览室、体验区及展厅等。

新页书房非遗主题书房：馆舍总面积约 200 平方米，现有纸质图书约 0.6 万余册，服务涉及所有读者活动空间，包括普借区、研讨区及智慧图书室等。

新页书房艺术主题书房：馆舍总面积约 200 平方米，现有纸质图书约 0.3 万余册，服务涉及所有读者活动空间，包括借阅区及阅览区。

各场馆开放服务如下：（各楼层服务区域面积根据平面图测算）



天山馆:

服务楼层及区域		服务开放时间	
一楼 (1082m ²)	办证处	周二至周日	09:00—16:00
	新页书房	周一	13:00—17:00
		周二至周日	09:00—20:30
	无障碍阅览室【需预约】	周二、四、六	10:00—16:00
二楼 (1082m ²)	报刊阅览室	周一	13:00—17:00
		周二至周日	09:00—20:30
四楼 (1082m ²)	图书借阅区（一）	周二至周日	09:00—20:30
五楼 (788m ²)	图书借阅区（二）	周二至周五	10:00—18:00
		周六至周日	09:00—17:00
	分馆参考阅览室 【需提前登记并确认所需图书后至五楼取阅】	周三、周五	09:00—11:30
六楼 (788m ²)	图书借阅区（三）	周二至周日	09:00—20:30
	基藏书库		
七楼 (788m ²)	多媒体阅览室	周二至周日	09:00—20:30

愚园馆:

服务楼层及区域		服务开放时间	
B1 (657m ²)	基藏书库		
一楼 (526m ²)	办 证	周一	13:00—16:00
		周二至周日	09:00—16:00
	总服务台 亲子科普主题馆	周一	13:00—17:00
		周二至周五	09:00—18:00
周六至周日	09:00—17:00		
二楼 (775m ²)	低幼室、综合阅览室	周二至周五	09:00—18:00
		周六至周日	09:00—17:00



三楼 (775m ²)	中小學生阅览室	周二至周五	09:00—18:00
		周六至周日	09:00—17:00

仙霞馆:

服务楼层及区域		服务开放时间	
一楼 (495m ²)	办 证	周二至周六	09:00—16:00
	总服务台、绘本馆 第一图书室 第二图书室（报刊室）	周二至周五	09:00—17:30
		周 六	09:00—17:00
二楼 (200m ²)	国学主题室、多媒体阅览室 数字体验室	周二至周五	14:30—16:30
		周 六	09:30—11:30 14:30—16:30
晨夕馆（50m ² ）		周一至周日	07:00—19:00

新页书房·非遗主题馆:

服务区域	服务开放时间
全馆（200m ² ）	周二至周日 09:00—20:30

新页书房·艺术主题馆:

服务区域	服务开放时间
全馆（200m ² ）	周二至周日 09:00—17:00

3、工作内容及要求

本馆全年无休，双休日及节假日均须根据场馆开放时间安排工作。工作人员须严格遵守图书馆各项规章制度及消防安全规定，所有业务有登记有统计。

(1) 读者咨询接待。协助做到首问责任制，有效解答读者咨询；做好图书逾期归还、图书丢失赔偿费用收缴及失物登记、认领、处理工作；指导读者使用图书借还机、图书杀菌机、图书检索机等自助设备。

(2) 读者证业务办理。协助做好办证、退证、补证、挂失及办证咨询等。

(3) 图书日常工作。按照图书馆行业规范要求及本馆文献管理要求做好各类开架图书、报纸、期刊、特殊文献等的分类、上架、下架、排架、读架、移送、整理及基



藏书库排架维护工作，发现图书有错号、重号等问题及时送采编部处理，散装、书标条码等脱落及时修整，保持架位整齐规范，还书箱及书车上图书不积压。

(4) 阅览区域管理。维护阅览区秩序，解答读者咨询；负责无障碍阅览室开放服务；指导读者使用阅览室内各类信息化设备、电子资源等，及时反馈各类信息异常、设备故障等问题；加强巡视，发现读者不文明现象及时规劝。

(5) 图书剔旧。协助做好下架、剔旧图书的打包、整理、移送、清单制作工作。因涨库需下架的图书，入库至基藏书库，并按要求排架整理。

(6) 配合完成本馆读者服务业务范围内其他临时性工作。

4、人员保障

(1) 有办公场所，有专业的图书馆服务人员（取得图书资料系列相关专业资格证书人员 6 名以上），具有较强的技术力量和良好的企业信誉及售后服务能力，合同期间应保证到岗人员能足够完成当日任务。

(2) 根据馆内服务需要，上岗人员年龄需在 45 周岁以下，普通话流利，责任意识强，服务意识好，具有良好的沟通协调能力，能有效解决读者疑问。

(3) 上岗人员需持健康证、社保缴纳证明，通过“有无违法犯罪记录”从业资格审查，经岗前培训合格后统一着装、挂牌上岗。

5、其他要求

(1) 投标人参加本次政府采购活动前 3 年内，经营活动中无严重违法记录（须提供书面承诺）；若存在违法现象或重大安全事故，责任自负，采购人有权终止合同。

(2) 投标人须具备图书馆读者服务外包项目实际操作经验，并提供类似项目业绩证明（如合同、验收报告等）及其他可以证明其能力、信誉、信用的相关佐证材料。

(3) 投标文件须包含本项目服务的人员安排、服务方案及服务措施承诺等，作为评审重要依据。

(4) 投标过程中若存在违法违纪、不正当竞争等违规行为，一经查实取消投标/中标资格，终止合同，后果由责任方承担。

(5) 本项目实行费用包干制，投标人须列明人力、物力、财力等全部费用；中标后出现费用遗漏，由中标人免费补充提供，图书馆不支付额外费用。

(6) 中标后不得转包/分包本项目管理事项，否则采购人有权终止合同，损失由



中标单位承担。

(7) 中标单位自行承担项目服务期间的人事纠纷相关法律责任，与采购人无关。

6、付款方式

a) 签约后 20 个工作日内，收到符合国家规定相应税率的发票后，支付合同价的 30%；

b) 当年 7 月，经图书馆核实确认项目方业务工作并收到符合国家规定相应税率的发票后，支付至项目合同价的 70%；

c) 财政关账前，图书馆核实确认项目方业务工作，项目方提供团队员工绩效考核结果。经图书馆对项目绩效评估通过并收到符合国家规定相应税率的发票后，支付尾款。（其中，项目经费的 5% 用于项目质量考核。如项目执行期发生问题应及时整改，并视情况从项目尾款中扣除相应费用）

7、服务期限

本项目采用“招一用二”模式，即本次采购结果两年内有效，采购人在当年度采购合同履行完成后，有权与中标人续签合同，每次签约服务期为 1 年。



第六章 评标办法

(1) 根据《中华人民共和国政府采购法》和《政府采购货物和服务招标投标管理办法》及相关法律法规规章，结合招标项目特点制定本评标办法。

(2) 招标文件提出的所有原则、规定、程序和要求均为评标的依据，其中有关评标的基本原则、规定和程序见第二章第 23 条。

(3) 本项目详细评审采用综合评分法，拟选择一家投标人中标。综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。本项目评分细则见本章第（13）条。

(4) 详细评审仅适用于经检查或评审合格的投标文件。

(5) 在符合招标文件规定的情况下，投标文件有关内容的修正以及投标人的澄清、说明或补正内容，均列入评审范围。

(6) 评委会按招标文件中规定的评标方法和标准，对各份投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

(7) 经详细评审，投标人多项响应内容不符合招标要求累计至达到无效投标程度的，评委会可判定其投标无效，并不再对其进行评分。

(8) 评分细则表中所指投标均系指经详细评审的有效投标。本项目进入评分范围的投标人不足 3 家的，按废标处理。

(9) 评委会成员（以下简称评委）按照评分细则表，独立对投标人进行评审和评分，评审和评分记录资料均需保存归档。

(10) 按评分细则表，投标人总得分为其各评分因素得分之和，各因素得分按各评委所评分值的算术平均值计取。

(11) 评委按总得分高低排定各投标人中标候选次序，如有相同得分，按财政部 87 号令的规定确定次序，仍不能确定次序的，由评委按少数服从多数原则表决确定。评委按照上述中标候选人次序取前 3 名依次为第一、第二、第三中标候选人，并推荐 1 名中标人。

(12) 评审过程中所有评分值精确至小数点后两位（分值统计时的中间值除外）、总价金额以人民币元为单位取整数，不足部分按四舍五入法计。

(13) 评分细则。



评分细则表（共 8 个评分因素）

评分因素	分值范围	评分细则
报价得分	0-10 分	<p>对所有经评审的各有效投标报价，取最低报价作为基准价，各投标报价分计算公式为：</p> $\text{投标报价分} = (\text{基准价} \div \text{投标报价}) \times 10$ <p>本项目专门面向中小企业，不再执行价格评审优惠的扶持政策。</p>
需求理解	0-6 分	<p>根据投标人对本项目的需求、重难点分析情况进行评审。</p> <p>投标人对本项目需求理解完整、到位，重难点分析有针对性的得 5-6 分；投标人对本项目需求理解基本正确，有一定的重难点分析得 3-4 分；投标人对本项目需求理解有偏差或此部分有重大缺漏的得 1-2 分。</p>
类似项目业绩	0-10 分	<p>根据投标人 2022 年 1 月至今所承接的类似项目业绩情况进行评分。</p> <p>有效业绩证明材料以合同扫描件为准(合同需提供体现项目名称或项目内容签约双方、签订时间的关键签章页)每提供 1 个类似业绩得 2 分，未提供任何业绩证明材料的此项得 0 分。</p>
总体服务方案	0-20 分	<p>根据投标人针对本项目服务方案执行的可行性、科学性、有序性（包括但不限于读者咨询接待、读者证办理、图书日常借还、新书上架、书架整理、图书剔旧、报纸期刊上架下架及整理、基藏书库维护、电子资源使用引导、馆内自助设备使用指导等工作内容）进行综合打分。</p> <p>服务方案切实可行，满足或优于项目需求得 16-20 分；</p> <p>服务方案整体思路较好、较规范，满足项目需求得 11-15 分；</p> <p>服务方案整体针对性一般，基本满足招标需求得 6-10 分；</p> <p>服务方案不完善或对项目需求理解有所欠缺得 1-5 分；</p> <p>未提供不得分。</p>
质量保障措施	0-20 分	<p>服务质量保障措施（0-12 分）</p> <p>根据供应商提供的服务质量保障措施，包括但不限于项目工作内容和工作标准、项目质量保证措施、质量管理机制等进行综合评分。</p> <p>工作内容完整，工作标准完全符合招标需求，应对措施针对性、操作性强，质量考核承诺及奖惩措施明确，后期服务内容清晰得 9-12 分；</p> <p>工作内容完整但工作标准一般，针对性、操作性一般，质量考核承诺及奖惩措施不够明确，后期服务内容不够清晰得 5-8 分；</p> <p>工作内容和标准欠缺，针对性、操作性不强，质量考核承诺及奖惩措施不明确，后期服务内容不清晰得 1-4 分；</p> <p>未提供不得分。</p>



		<p>应急预案措施（0-8分）</p> <p>根据投标人提供的应急处置预案，包括但不限于针对读者投诉、设备故障、图书损毁/丢失、突发安全事件等进行综合评分。</p> <p>应急预案能够及时有效地解决应急事件，可操作性强，针对性好得7-8分；</p> <p>应急预案操作性、针对性较好得4-6分；</p> <p>应急预案可操作性、针对性一般得1-3分。</p>
管理机构及管理 水平	0-7分	<p>根据投标人提供的公司管理组织架构、运作流程、公司管理制度（包括岗位职责、服务质量、人员考核、奖惩激励机制等）等内容进行综合打分。</p> <p>管理组织架构完善，管理制度健全的得7分；</p> <p>提供管理组织架构，但管理制度不够健全和完善的得4-6分；</p> <p>管理组织架构不完善，管理制度不健全的得1-3分；</p> <p>未提供不得分。</p>
组织架构和可 投入的人员配 备情况	0-5分	<p>根据投标人拟派项目负责人的职业资格、工作经历、素质能力等情况进行综合打分。</p> <p>项目负责人专业能力强、工作经验丰富得4-5分；一般得1-3分；</p> <p>不满足项目需求不得分。</p>
	0-10分	<p>根据投标人拟派本项目服务人员配置是否齐全、科学，人员安排的合理性、持健康证上岗、职业资格等情况进行打分。</p> <p>人员配备齐全、安排合理且工作经历丰富，满足或优于得7-10分；</p> <p>人员配备较齐全、安排较合理、工作经历较好得4-6分；人员配备一般、人员安排、工作经历一般得0-3分。</p> <p>注：上岗人员年龄需在45周岁以下、取得图书资料系列相关专业资格证书人员6名以上；未提供健康证、有违法犯罪记录的，上述评分均不得分。</p>
增值服务	0-6分	<p>根据投标人提供的针对本项目的增值服务进行综合打分。</p> <p>根据各场馆定位提供特色增值服务，提出的合理化建议操作性强得5-6分；</p> <p>增值服务较好，提出的合理化建议可操作性一般得3-4分；</p> <p>增值服务预期效果不可观或没有针对性得1-2分；</p> <p>无增值服务不得分。</p>
服务承诺	0-6分	<p>根据相关服务承诺的响应情况，是否针对项目实际需要提供延伸服务、便利服务等进行综合评分。</p> <p>服务体系完善，综合服务承诺有针对性得5-6分；</p> <p>售后服务体系、服务人员较好得3-4分；</p> <p>售后服务体系一般得1-2分；</p> <p>未提供不提分。</p>



合计	100 分	
----	-------	--



第七章 拟签订的合同主要条款

(仅供参考, 以双方协商签订的纸质合同为准)

合同模板: **包1 合同模板:**

[合同中心-合同名称]

合同统一编号: [合同中心-合同编码]

合同内部编号:

合同各方:

甲方: [合同中心-采购单位名称]

乙方: [合同中心-供应商名称]

地址: [合同中心-采购单位所在地]

地址: [合同中心-供应商所在地]

邮政编码: [合同中心-采购人单位邮编]

邮政编码: [合同中心-供应商单位邮编]

电话: [合同中心-采购单位联系人电话]

电话: [合同中心-供应商联系人电话]

传真: [合同中心-采购人单位传真]

传真: [合同中心-供应商单位传真]

联系人: [合同中心-采购单位联系人]

联系人: [合同中心-供应商联系人]

[合同中心-供应商法人姓名]

[合同中心-供应商法人性别]

支付方式: [合同中心-支付方式名称]

日期: [合同中心-签订时间]

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定, 甲乙双方经友好协商, 本着真诚合作, 互相支持的原则, 在平等、自愿的基础上, 就长宁区图书馆读者服务外包项目的工作内容就以下条款达成协议:

一、委托项目情况

一、委托项目情况

1、项目服务地点: 长宁区图书馆天山馆(天山路356号)、愚园馆(愚园路1188号)、仙霞馆(仙霞路700弄41号)、新页书房各主题馆(新页书房天山馆: 天山路356号【天山馆内】; 非遗主题馆: 北渔路95号; 艺术主题馆: 仙霞路650号; 亲子科普馆



：愚园路1188号【愚园馆内】）

2、项目服务内容：

(1) 长宁区图书馆天山馆、愚园馆、仙霞馆及新页书房各主题馆的读者区域管理，读者接待、读者证事务办理、读者投诉处理；图书逾期归还、丢失损坏赔偿费用收缴；图书借还，书架整理；图书剔旧；读者阅览、归还图书上架；新书上架、报刊登记上架，过刊下架整理；书目检索咨询服务、采书柜（仙霞馆）的业务办理；愚园馆闭架库找书服务；集体外借、现场集体阅读活动管理；图书借还机、图书杀菌机等自助设备的使用指导等内容，并配合组织开展阵地活动等。

(2) 新书入库2个工作日内上架流通、不积压。读者归还图书、馆内阅览图书及时上架，发现图书有错号、重号等问题应及时送采编部处理；做好场馆密集库（闭架库）架位整理工作，并配合做好图书剔旧工作。

(3) 图书排架：其中低幼图书按索书号二级类目并结合开本大小、套书系列进行排架，文学专题图书按著者、再按索书号细排，闭架库图书按索书号末位细排，天山馆、愚园馆、仙霞馆开架图书按索书号末位细排，误差率低于5%。

(4) 图书剔旧：配合下架、剔旧图书的打包、整理、移送、清单制作工作。因涨库需下架的图书，入库至基藏书库，并按要求排架整理。

(5) 报纸、期刊按序号排架，报纸当日上架，期刊2个工作日内上架，并保持架上期刊排放整齐、清洁、有序、查找方便。天山馆过刊保留至次年新刊上架，愚园馆、仙霞馆架位保留3期过刊。

(6) 发现图书散装，书标、条码、磁条脱落，书页损坏等及时修整。

(7) 及时反映读者意见与要求，做好读者管理，维护阅览秩序，引导读者文明阅读，创造良好的阅览环境。

(8) 积极配合完成图书馆交办的临时性读者服务工作。

3、项目服务要求：

1) 遵守甲方各项规章制度、劳动纪律，统一着装、仪容端正。

2) 根据甲方工作特性，对天山馆、愚园馆、仙霞馆及新页书房各主题馆读者服务岗位配备工作人员，包括项目总负责人和项目主管，并根据开放时间做好人员安排。



3) 乙方每月进行人员日常工作管理、考核考勤、巡岗管理等, 并做好书面记录。

4) 每月由甲方读者服务部负责人及乙方项目负责人对服务工作进行检查, 对不符合工作要求的及时予以处理, 作好相应记录提交乙方及甲方分管领导, 并作为年度考核综合考量的依据。

二、服务期限: **[合同中心-合同有效期]** 本项目服务期1年。

三、项目经费

合同金额为人民币 **[合同中心-合同总价大写]** (小写 **[合同中心-合同总价]**)

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中, 甲方不再另行支付其他任何费用。

四、甲方的权利和义务

1、有权在合同规定的范围内享受服务, 对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项, 甲方有权要求乙方在规定的时间内整改, 直至符合要求为止。

2、负责制定相关的业务规范、流程、质量及信息安全等有关规章制度规定, 由乙方遵照执行。

3、负责按合同约定对乙方执行的项目业务情况进行监督、检查和考评、考核。

五、乙方的权利和义务

1、根据投标文件和合同的服务内容、要求及时提供相应的服务, 如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的, 乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

2、如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的, 乙方不承担违约责任。

3、根据馆内服务需求设项目经理和项目主管, 确保人员稳定。工作人员需取得医疗机构出具的健康证明和图书资料系列相关专业资格证书, 并通过“有无违法犯罪记录”从业资格审查, 确实保证无公安部门刑事处罚等记录。

4、须切实保证按甲方对外开放的服务要求遵照执行, 按招标文件中相关规定及馆方规章制度做好文献整理的工作。

5、组织员工参与业务培训, 建立服务质量奖惩制度, 并对员工实施绩效考核。严格执行甲方的各项规章制度, 按照甲方的文明单位标准和要求管理员工。



6、乙方员工必须做到统一着装、挂牌上岗；不得将门禁卡擅自借给他人使用；不得私自将书刊携带出工作区域；不得擅自将非工作人员带入工作场所（书库）。

六、付款方式

1、签约后 20 个工作日内，收到符合国家规定相应税率的发票后，支付合同价的 30%；

2、当年 7 月，经图书馆核实确认项目方业务工作并收到符合国家规定相应税率的发票后，支付至项目合同价的 70%；

3、财政关账前，图书馆核实确认项目方业务工作，项目方提供团队员工绩效考核结果。经图书馆对项目绩效评估通过并收到符合国家规定相应税率的发票后，支付尾款。（其中，项目经费的 5%用于项目质量考核。如项目执行期发生问题应及时整改，并视情况从项目尾款中扣除相应费用）

七、其他补充

1、服务期限内，乙方需确保服务的连续性、稳定性和有效性，及时解决服务过程中出现的任何问题，确保甲方各场馆服务工作正常开展。

2、若因乙方原因导致服务未能按约定履行，将按约定承担相应的违约责任，包括但不限于退还已支付款项、赔偿损失等。

八、未尽事宜

如遇未尽事宜，双方因本着友好合作精神，进行商议，如仍有异议，则可进入司法程序。本合同与网签合同不一致的，以本合同为准。

九、生效

本合同经甲乙双方签字后生效，合同一式叁份，甲方持两份，乙方持一份，具有同等法律效力。

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）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

合同签订地点：

合同签订地点：

日期：

日期：





合同编号：

签订地点：

签订时间：

采购人（甲方）：

供应商（乙方）：

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，甲乙双方经友好协商，本着真诚合作，互相支持的原则，在平等、自愿的基础上，就长宁区图书馆读者服务外包项目的工作内容就以下条款达成协议：

一、委托项目情况

1、项目服务地点：长宁区图书馆天山馆（天山路356号）、愚园路馆（愚园路1188号）、仙霞馆（仙霞路700弄41号）、新页书房各主题馆（新页书房天山馆：天山路356号【天山馆内】；非遗主题馆：北渔路95号；艺术主题馆：仙霞路650号；亲子科普馆：愚园路1188号【愚园路馆内】）

2、项目服务内容：

（1）长宁区图书馆天山馆、愚园路馆、仙霞馆及新页书房各主题馆的读者区域管理，读者接待、读者证事务办理、读者投诉处理；图书逾期归还、丢失损坏赔偿费用收缴；图书借还，书架整理；图书剔旧；读者阅览、归还图书上架；新书上架、报刊登记上架，过刊下架整理；书目检索咨询服务、采书柜（仙霞馆）的业务办理；愚园路馆闭架库找书服务；集体外借、现场集体阅读活动管理；图书借还机、图书杀菌机等自助设备的使用指导等内容，并配合组织开展阵地活动等。

（2）新书入库2个工作日内上架流通、不积压。读者归还图书、馆内阅览图书及时上架，发现图书有错号、重号等问题应及时送采编部处理；做好场馆密集库（闭架库）架位整理工作，并配合做好图书剔旧工作。

（3）图书排架：其中低幼图书按索书号二级类目并结合开本大小、套书系列进行排架，文学专题图书按著者、再按索书号细排，闭架库图书按索书号末位细排，天山馆、愚园路馆、仙霞馆开架图书按索书号末位细排，误差率低于5%。

（4）图书剔旧：配合下架、剔旧图书的打包、整理、移送、清单制作工作。因涨库需下架的图书，入库至基藏书库，并按要求排架整理。



(5) 报纸、期刊按序号排架，报纸当日上架，期刊2个工作日内上架，并保持架上期刊排放整齐、清洁、有序、查找方便。天山馆过刊保留至次年新刊上架，愚园馆、仙霞馆架位保留3期过刊。

(6) 发现图书散装，书标、条码、磁条脱落，书页损坏等及时修整。

(7) 及时反映读者意见与要求，做好读者管理，维护阅览秩序，引导读者文明阅读，创造良好的阅览环境。

(8) 积极配合完成图书馆交办的临时性读者服务工作。

3、项目服务要求：

(1) 遵守甲方各项规章制度、劳动纪律，统一着装、仪容端正。

(2) 根据甲方工作特性，对天山馆、愚园馆、仙霞馆及新页书房各主题馆读者服务岗位配备工作人员，包括项目总负责人和项目主管，并根据开放时间做好人员安排。

(3) 乙方每月进行人员日常工作管理、考核考勤、巡岗管理等，并做好书面记录。

(4) 每月由甲方读者服务部负责人及乙方项目负责人对服务工作进行检查，对不符工作要求的及时予以处理，作好相应记录提交乙方及甲方分管领导，并作为年度考核综合考量的依据。

二、服务期限：**[合同中心-合同有效期]**本项目服务期1年。

三、项目经费

合同金额为人民币**[合同中心-合同总价大写]**（小写**[合同中心-合同总价]**）

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其他任何费用。

四、甲方的权利和义务

1、有权在合同规定的范围内享受服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内整改，直至符合要求为止。

2、负责制定相关的业务规范、流程、质量及信息安全等有关规章制度规定，由乙方遵照执行。

3、负责按合同约定对乙方执行的项目业务情况进行监督、检查和考评、考



核。

五、乙方的权利和义务

1、根据投标文件和合同的服务内容、要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

2、如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

3、根据馆内服务需求设项目经理和项目主管，确保人员稳定。工作人员需取得医疗机构出具的健康证明和图书资料系列相关专业资格证书，并通过“有无违法犯罪记录”从业资格审查，确实保证无公安部门刑事处罚等记录。

4、须切实保证按甲方对外开放的服务要求遵照执行，按招标文件中相关规定及馆方规章制度做好文献整理的工作。

5、组织员工参与业务培训，建立服务质量奖惩制度，并对员工实施绩效考核。严格执行甲方的各项规章制度，按照甲方的文明单位标准和要求管理员工。

6、乙方员工必须做到统一着装、挂牌上岗；不得将门禁卡擅自借给他人使用；不得私自将书刊携带出工作区域；不得擅自将非工作人员带入工作场所（书库）。

六、付款方式

1、签约后 20 个工作日内，收到符合国家规定相应税率的发票后，支付合同价的 30%；

2、当年 7 月，经图书馆核实确认项目方业务工作并收到符合国家规定相应税率的发票后，支付至项目合同价的 70%；

3、财政关账前，图书馆核实确认项目方业务工作，项目方提供团队员工绩效考核结果。经图书馆对项目绩效评估通过并收到符合国家规定相应税率的发票后，支付尾款。（其中，项目经费的 5% 用于项目质量考核。如项目执行期发生问题应及时整改，并视情况从项目尾款中扣除相应费用）

七、其他补充

1、服务期限内，乙方需确保服务的连续性、稳定性和有效性，及时解决服



务过程中出现的任何问题，确保甲方各场馆服务工作正常开展。

2、若因乙方原因导致服务未能按约定履行，将按约定承担相应的违约责任，包括但不限于退还已支付款项、赔偿损失等。

八、未尽事宜

如遇未尽事宜，双方因本着友好合作精神，进行商议，如仍有异议，则可进入司法程序。本合同与网签合同不一致的，以本合同为准。

九、生效

本合同经甲乙双方签字后生效，合同一式叁份，甲方持两份，乙方持一份，具有同等法律效力。

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）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

合同签订地点：

合同签订地点：

日期：

日期：