

# 政府采购合同

项目名称：2026 年通州区 24 小时智能文化空间开放运行

采购人：北京市通州区文化和旅游局

中标人：北京兆佳科技有限公司

签署日期：2025.12.30

# 合 同 书

北京市通州区文化和旅游局(采购人)的2026年通州区24小时智能文化空间开放运行(项目名称)中所需24小时智能文化空间运维服务(服务名称)经北京德聚招标有限公司以11011225210200019146-XM001号招标文件,进行招标。评标小组评定北京兆佳科技有限公司(公司名称)为中标供应商。采购人与中标供应商协商一致,同意按照下列条款,签订本合同。

## 一、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分,应当认为是一个整体,彼此相互解释,相互补充。为便于解释,组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下:

- a. 本合同书
- b. 中标通知书
- c. 合同条款
- d. 合同补充条款
- e. 中标文件(含澄清文件)
- f. 招标文件其他内容(含招标文件补充通知)

## 二、合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述规定的合同文件内容一致。

## 三、服务

项目实施:以经过审核的项目实施方案为准。

项目周期: 自2026年1月1日起至2026年12月31日止。

## 四、合同金额及付款

合同金额:本项目合同总额为人民币2685332.00元,大写贰佰陆拾捌万伍仟叁佰叁拾贰元整。

付款方式:在合同生效后,乙方向甲方支付合同金额10%的履约保证金,计

人民币 268533.2 元整，（大写：贰拾陆万捌仟伍佰叁拾叁元贰角整）；甲方收到乙方支付的履约保证金后，向乙方支付项目同金额的 50% 为首付款，计人民币 1342666 元整（大写：壹佰叁拾肆万贰仟陆佰陆拾陆元整）；项目执行至 2026 年 9 月时，甲方向乙方支付项目合同金额的 30% 为进度款，计人民币 805599.6 元整（大写：捌拾万零伍仟伍佰玖拾玖元陆角整）；项目执行至 2026 年 11 月时，甲方向乙方支付项目同金额的 20% 为尾款，计人民币 537066.4 元整（大写：伍拾叁万柒仟零陆拾陆元肆角整）；乙方按合同约定，当服务执行完成后，乙方按甲方要求提交项目全部成果文件并经甲方验收后，甲方退还乙方履约保证金，对验收不合格的，甲方有追究乙方一切责任的权利。

## 五、 合同的生效

本合同经双方各自的授权代表签署、加盖单位公章或合同专用章之日起生效。

## 六、 甲方权利义务

1. 就委托项目，甲方有权向乙方提出明确的工作要求、工作目标和需求等。
2. 审定乙方提交的项目工作方案和配套工作计划。甲方有权对项目承办的筹备过程和实施过程进行监督和指导，有权检查监督乙方完成委托项目工作的进度，对于乙方不履行合同、不适当履行本合同等行为，甲方有权要求乙方立即更正，并采取其他补救措施。
3. 甲方有权对乙方承担的各项安全保卫工作进行监督检查，对发现的问题有权要求乙方整改。
4. 接受乙方提交的符合本合同约定条件的工作成果及相关文件，可组织专家或者通过评估，对乙方提交的项目工作成果的质量进行评审和验收。
5. 乙方自接到甲方提供的所委托项目的相关文件资料等之日起 10 日内，不进行项目论证的，甲方有权单方决定取消对该项目的委托。
6. 为保证乙方工作进行顺利，甲方须及时向乙方提供完成委托事项所必须的文件资料和工作条件。
7. 负责委托项目所涉及的、与甲方有关的外部联系和协调工作。

## 七、 乙方权利义务

1. 有权接受甲方按照合同约定支付的委托报酬。

2. 乙方发现甲方提供的文件资料等有明显错误和缺陷的，有权于收到上述资料后 5 日内书面通知甲方进行补充、修改。如逾期未提出异议的，则视为甲方提交的资料、数据符合合同约定的条件。

3. 如乙方制定的项目方案涉及策划方案的，该策划方案应当是原创，不得侵犯他人知识产权和其他合法权益。

4. 乙方应按照国家及北京市关于大型活动安全管理相关法律、法规的规定制定安全保卫工作方案，并负责建立及落实安全责任制度，明确安全措施、岗位安全职责。

5. 乙方应为承办项目现场安全保卫和突发事件应急工作提供必需的物质保障。

6. 乙方应指派专人并配备有经验的安保人员负责承办项目现场安全保卫和突发事件应急工作，做好现场组织、协调和安保等工作，确保相关项目活动安全、顺利、有序进行，发现安全隐患及时消除。如发生安全责任事故、突发事件等，造成人身、财产损失的，由乙方承担全部法律责任。

7. 乙方应按照甲方要求，及时将项目筹办及实施的进展情况报告甲方，确保项目的持续推进和信息的有效沟通，随时接受甲方的检查监督，并为检查监督提供便利条件。

8. 乙方应当遵守国家法律、法规和行业行为准则，完成甲方委托项目的工作；乙方提交的工作成果必须达到合同约定的要求，并对其完成的委托项目工作成果的真实性和准确性全面负责。

9. 甲方对乙方提交的委托项目工作成果提出质疑或者要求乙方答复时，乙方须在收到甲方的质疑后 2 日内给予书面解释或者答复。

10. 未经甲方的书面许可，乙方不得以任何形式将其在本合同项下的权利义务转让给任何第三方。

11. 乙方在履行合同期间使用的由甲方提供或者支付费用购买的设备设施，属于甲方的财产，乙方在完成委托项目并向甲方提交工作成果时，应当将设备设施归还给甲方。

12. 乙方必须与派遣到甲方工作的员工签订劳动合同、缴纳各项社会保险，在完成甲方工作期间出现非甲方责任的任何人身或财产损害，均由乙方承担相关

法律和经济责任。

## 八、项目方案

1. 乙方应当于合同生效后按照招标文件里的工作方案实施。

2. 经甲方书面确认的承办项目工作方案、配套工作计划作为合同附件，与本合同具有同等法律效力。项目工作方案中包括但不限于具体实施方案、策划方案、项目预算、安保方案和应急预案等。

## 九、项目管理小组要求

1. 双方各指派一名代表作为项目负责人。甲方为 吕婧 ，电话为 80574368，电子邮箱为 174677305@qq.com；乙方为 王韶华 ，电话为 18612002403。

2. 项目负责人员资格：

乙方须根据项目要求安排具备相应资质的专业项目负责人员，并确保项目实施队伍的稳定。项目筹备及实施过程中，如甲方认为乙方负责人或项目实施组成人员不具备完成项目的能力、资质时，有权提前 5 日通知乙方要求更换人员，乙方有义务做出相应调整；乙方如因正当理由需要调整项目负责人或项目组成人员的，应当提前 5 日通知甲方，获得甲方书面同意后方可进行。

## 十、委托项目工作成果的评价、验收

1. 乙方向甲方提交完整的委托项目工作成果及项目完成总结报告、决算报告后，应当接受甲方或甲方聘请的专家对其工作成果进行质量评审。

2. 乙方项目负责人应当对工作情况做出必要说明，并可以对质量评审结论陈述意见。

3. 如乙方提交的工作成果未通过质量评审的，乙方应当在甲方规定的期限内进行修改并承担修改费用，并重新申请进行评审验收；如乙方未在甲方规定的期限内完成修改工作或者经修改后仍未能通过质量评审的，乙方应当承担违约责任并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

4. 乙方提交的委托项目工作成果通过质量评审的，经双方授权代表签字确认后，作为委托项目工作成果验收合格的依据。

## 十一、知识产权

1. 在本合同履行中，甲方委托乙方承办的项目有关的一切知识产权归甲方享

有。

2. 乙方保证委托项目成果是其独立实施完成,不会受到任何第三方基于侵犯其专利权、商标权、著作权、商业秘密等的诉讼。如果甲方收到上述诉讼,乙方应当配合甲方积极应诉,并承担因此给甲方造成的全部损失,包括但不限于诉讼仲裁费、律师费等甲方因维护权利支出的费用、法院或者仲裁机构最终裁定的侵权赔偿费用及甲方承担其他侵权责任所造成的经济损失等。

## 十二、保密义务

1. 本合同所称的甲方保密信息是指涉及甲方及本项目活动中所有未正式公开的信息、资料和物品,无论其表现形式如何,无论乙方通过何种方式取得。

2. 未经甲方书面同意,乙方不得以任何方式向合同以外任何第三方透露或者泄露本合同内容、为履行本合同项目乙方签订的相关协议内容以及承办项目工作方案、项目内容、细节等。

3. 乙方保证对甲方所提供的保密信息予以妥善保管,仅使用于与完成委托项目工作有关的用途或者目的;在缺少相关保密条款约定时,应当至少采取适用于对自己的保密信息同样的保护措施和审慎程度进行保密。一经甲方提出要求,乙方应当按照甲方的指示在收到甲方的书面通知后2日内将收到的含有保密信息的所有文件或者其他资料归还甲方。

4. 本合同项下约定的保密期限为合同有效期间及合同终止后10年。

## 十三、反隐性市场条款

1. 未经甲方书面同意,乙方及其关联方不得有下列行为:

(1) 对本项目活动冠以乙方、乙方关联方或者其他任何商业机构的名称或者标识。

(2) 在本项目活动的筹备、宣传、举办等过程中使用或出现乙方、乙方关联方或者其他任何商业机构的名称或者标识。

(3) 在任何时候、任何地点、以任何方式明示或者暗示乙方、乙方关联方或者其他任何商业机构与甲方或者本项目有任何合作关系。

2. 未经甲方书面同意,乙方及其关联方不得从事下列行为:

(1) 通过任何媒体(包括但不限于报纸、期刊、电视、网络、宣传品等,下同)以任何方式对外宣传承办本项目。

(2) 通过任何媒体以任何方式宣传乙方或者其关联方是甲方或者本项目的代理商、服务商、供应商、供货商、赞助商、合作伙伴等。

(3) 未经甲方认可使用甲方的名称、徽记、标识、吉祥物、理念等标志。乙方及其关联方如为甲方赞助商,其根据赞助协议在其享有的赞助权益范围内从事上述行为,不受本条本项规定的限制。

3. 乙方及其关联方不得从事与本项目活动有关的任何形式的隐性市场活动。

本合同所称的与本项目有关的隐性市场活动是指由非甲方赞助商(包括个人或者组织)所从事的下列任何行为:

(1) 以任何方式表明其与甲方或与甲方从事或者组织的任何活动之间具有事实上并不存在的商业性关联。

(2) 其与甲方之间事实上存在一定的商业性关联,但未经甲方事先书面授权,就该商业性关联从事广告、宣传、商业识别或者其他类似活动。

(3) 其与甲方从事或者组织的任何活动之间事实上存在一定的商业性关联,但未经甲方事先书面授权,就该商业性关联从事广告、宣传、商业识别或者其他类似活动。

#### 4. 有关说明

本合同所称乙方关联方是指:

(1) 与乙方有控制或者被控制关系的企业或者其他组织;

(2) 与乙方同时受同一企业或者其他组织控制的企业或者其他组织。

乙方及其关联方的工作人员、雇员等从事上述行为,视为乙方及其关联方行为。

### 十四、违约责任

1. 如甲方违反合同约定或未经乙方同意,延期支付委托报酬的,每延期一日,按照应付而未付部分的 3 %向乙方支付违约金,但违约金累计总额不超过应付未付金额的 3 %。

2. 乙方未按合同规定的日期提交委托项目工作成果的,每延期一日,应当支付合同金额 1 %的违约金;如超过约定期限 30 日仍未能提交的,甲方有权单方解除合同并要求乙方支付相当于承办总费用金额 2 %的违约金,如仍不能弥补甲方损失的,乙方应当赔偿因此给甲方造成的损失。

3. 乙方不能完成承办项目的，甲方除有权解除合同，乙方应向甲方返还已付费用，还应当向甲方支付相当于承办总费用金额 1% 的违约金，如仍不能弥补甲方损失的，乙方应当赔偿因此给甲方造成的损失。

4. 乙方未能按照甲方要求及合同约定要求做好承办项目的筹备和组织实施工作的，甲方除有权解除合同，乙方应向甲方返还已付费用，还应当向甲方支付相当于承办总费用金额 1 % 的违约金，如仍不能弥补甲方损失的，乙方应当赔偿因此给甲方造成的损失。

5. 乙方未经甲方同意，将承办项目全部或者主要承办任务转委托其他第三方承担的，甲方有权要求乙方立即更正并向甲方支付相当于承办总费用金额 2 % 的违约金。乙方拒绝更正的，甲方有权解除合同，乙方除应当向甲方返还已付费用外，还应当向甲方支付相当于承办总费用金额 2 % 的违约金，并赔偿因此给甲方造成的损失。

6. 如乙方未能严格落实安全保障义务，发生安全责任事故、突发事件等，造成人身、财产损失的，由乙方承担全部法律责任，除向相关权利人赔偿外，应赔偿因此给甲方造成的损失。

7. 乙方制定的承办项目方案侵犯他人知识产权和其他合法权利的，除向相关权利人赔偿外，应赔偿因此给甲方造成的损失。

8. 如乙方违反合同保密义务约定，应当采取有效措施防止该保密信息的泄密范围进一步扩大，同时乙方应当向甲方支付承办总费用金额的 1 % 的违约金，如仍不能弥补甲方损失的，乙方应当赔偿由此给甲方造成的损失。

9. 如乙方违反合同反隐形市场条款约定，应当采取有效措施停止该行为，同时乙方应当向甲方支付承办总费用金额的 3 % 的违约金，如仍不能弥补甲方损失的，乙方应当赔偿由此给甲方造成的损失。

以上所述“给甲方造成的损失”，是指因乙方违约行为给甲方造成的全部直接损失、间接损失以及因理赔或者诉讼所发生的一切费用，包括但不限于因处理该纠纷产生的诉讼仲裁费、律师费、调查费、差旅费以及其他费用等。

## 十五、争议的解决

因履行合同所发生的一切争议，双方应当友好协商解决，协商不成的，按下列第 贰 种方式解决：

1. 提交北京仲裁委员会仲裁，仲裁裁决为终局裁决；
2. 依法向甲方所在地人民法院起诉。

## 十六、其他

### 合同条款

#### 1、定义

本合同中的下列术语应解释为：

- 1.1 “合同”系指采购人与中标供应商签署的、合同格式中载明的采购人与中标供应商所达成的合同，包括所有的附件、附录和构成合同的其它文件。
- 1.2 “服务”系指根据合同规定中标供应商承担的服务。
- 1.3 “采购人”系指与中标供应商签署采购合同的单位（含最终用户）
- 1.4 “中标供应商”系指根据合同规定提供服务的中标供应商。
- 1.5 “代理机构”系指北京德聚招标有限公司。
- 1.6 “现场”系指合同项下服务的实施地点。
- 1.7 “验收”系指合同双方依据规定的程序和条件确认合同项下的服务符合技术规范的要求。

#### 2、技术规范

- 2.1 提交货物（如有）的技术规范应与招标文件规定的技术规范和技术规范附件（如果有的话）及其中标文件的规格偏差表（如果被采购人接受的话）相一致。
- 2.2 若技术规范中无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

#### 3、服务内容

详见招标文件技术规范规定。

#### 4、提供服务期限、地点

详见合同格式中规定。

#### 5、付款方式

- 5.1 付款条件详见合同格式中规定。

#### 6、索赔

- 6.1 如果中标供应商提供的服务质量与合同不符，采购人有权根据合同约定向中

标供应商提出索赔。

## 7、延期提供服务

7.1 中标供应商应按照合同中规定的条款提供服务。

7.2 如果中标供应商延迟交货或提供服务并影响采购方正常履行合同的，采购人可采取以下制裁：收取违约金、赔偿金，直至解除合同。

## 8、违约赔偿

8.1 如果中标供应商没有按照合同规定的时间交货或提供服务，采购人可从应付款项中先行扣除违约金。违约金的计算标准为中标供应商每迟提供服务一天，按延迟提供服务的价格的1%计收。如果违约金不足以弥补采购方损失的，采购人有权要求中标供应商支付赔偿金，补足违约金不足部分。如果中标供应商在超过7天后仍不能交货和/或提供服务，采购人有权单方解除合同

## 9、验收

9.1 采用采购人自行进行验收方式。

## 10、不可抗力

10.1 如果双方中任何一方由于战争、严重火灾、水灾、台风和地震以及其它经双方同意属于不可抗力的事故，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。

10.2 受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快以书面形式通知另一方，并在事故发生后14天内，将有关部门出具的证明文件用挂号信航寄给或送给另一方。

10.3 因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，当事人双方部分或全部免除责任，但法律另有规定的除外。当事人迟延履行合同后发生不可抗力的，不能免除责任。

## 11、税费

与本合同有关的一切税费均适用中华人民共和国法律的相关规定。采购人与中标供应商按照中华人民共和国相关法律的规定各自承担其依法应承担的签订、履行本合同所需缴纳的税费。本合同价格为含税价格。

## 12、合同争议的解决

12.1 采购人、中标供应商双方应通过友好协商，解决在执行合同中所发生的或

与本合同有关的一切争端，如果协商仍得不到解决，双方同意向采购人所在地的人民法院起诉解决。

### 13、合同变更和终止

13.1 在本合同有效期内，如合同与其生效后新颁布的有关法律、法规、政策规定不符，由甲、乙双方协商变更，如能协商一致，按照符合新颁法律、法规、政策规定拟定补充合同执行；如不能达成一致，本合同解除。合同解除后，尚未发生的业务，停止履行。

13.2 在中标供应商违约的情况下，采购人可向中标供应商发出书面通知，部分或全部终止合同。同时保留向中标供应商追诉的权利。

13.2.1 中标供应商未能在合同规定的限期或采购人同意延长的限期内提供全部或部分服务，合同解除；

13.2.2 中标供应商未能履行合同规定的其它主要义务的；

13.2.3 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

13.2.3.1 “腐败行为”和“欺诈行为”定义如下：

13.2.3.1.1 “腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响采购方在合同签订、履行过程中的行为。

13.2.3.1.2 “欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实的方法，损害采购人的利益的行为。

13.3 合同履行期间，如因中标供应商违反相关规定及本合同约定，采购人终止合同履行的，采购人需以书面形式通知中标供应商，通知送达中标供应商后本合同解除；合同解除前，本合同继续有效。

13.4 本合同终止后，采购人与中标供应商双方应对合同期间发生的应尽未尽事项负责结清，有关保密义务的条款对双方仍然有效。

### 14、破产终止合同

如果中标供应商因破产、清算、注销、被吊销营业执照、停业等原因导致合同无法履行时，采购人可以书面形式通知中标供应商，单方解除合同而不给中标供应商补偿，但采购人必须以书面形式告知同级政府采购监督管理部门。该合同的解除将不损害或不影响采购人已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

### 15、转让和分包

15.1 未经采购人事先书面同意，中标供应商不得部分转让或全部转让其所享有的合同权利或应履行的合同义务。并且，未经采购人事先书面同意，中标供应商不得将本合同项目中实质性内容分包给其他第三方完成。否则，中标供应商应当向采购人支付合同总金额 20%的违约金，并且，于此情形下，采购人还有权解除合同。

## 16、合同修改

欲对合同条款进行任何改动，均须由采购人、中标供应商签署书面的合同修改书。

## 17、通知

本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面或传真的形式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

## 18、知识产权条款

18.1 本项目成果的知识产权为 采购人 所有。未经采购人的许可，中标供应商不得向第三方转让、传播、销售。否则，中标供应商应当向采购人支付合同总金额 20%的违约金

18.2 中标供应商应保证采购人在使用该项目成果时免受任何第三方提出的侵犯著作权、专利权或其他知识产权的诉讼或指控。如果任何第三方提起基于知识产权的侵权诉讼，将由中标供应商负责处理并承担相关的一切法律责任和费用；由此给采购人造成的任何损失，中标供应商应负责赔偿。

## 19、技术情报和资料的保密

中标供应商应对合同执行过程中的技术情报及资料履行保密义务。

## 20、适用法律

本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

## 21、合同生效及其它

21.1 合同应在合同方与中标供应商签字盖章开始生效。

21.2 本合同一式四份，甲方两份，乙方两份，具有同等法律效力。

21.3 如需修改或补充合同内容，经协商，采购人与中标供应商应签署书面修改或补充合同，该合同将作为本合同的一个组成部分。

附件：2026 年通州区 24 小时智能文化空间开放运行项目实施方案

甲方（盖章）：北京市通州区文化和旅游局

甲方授权代表（签字）：邵永

地 址：北京市通州区车站路 27 号

电 话：80574368

科室负责人签字：邵永

经办人签字：邵永



乙方（盖章）：北京兆佳科技有限公司

乙方授权代表（签字）：王明

地 址：北京市通州区梨园镇大稿村民委员会西 200 米京洲苑 075 号

电 话：18612002403



附件：

## 2026 年通州区 24 小时智能文化空间开放运行项目实施方案

### 一、主要服务内容及实施方案

#### 1) 日常图书管理工作及图书大物流协运服务

每处文化空间每天至少安排 1 人次进行上述服务工作，每天根据工作需求动态调整人员安排。处理新到图书的分类整理，RFID 标签检查、上架及书籍书架整理等工作；处理已还图书上架、排架、整理等相关工作；对异馆图书进行归结整理、打包并协调配送等工作；留意问题图书、排查是否存在非法传单并及时清理；按需求进行图书流通，分箱排放，进行打包并配合配送等；处理读者的办卡、退卡、退费等相关工作，随时通过微信群、电话、意见箱等渠道及时处理读者反馈问题及意见。

接收到配送或采购的新书后，首先依据清单核对种数、册数及书目信息，确保无误，随后，依据《中国图书馆分类法》或馆方指定的简化分类法进行科学分类与细分，依据预设的分类规则将图书归入相应区域。上架时，确保书脊标签朝外，排列整齐，方便读者根据区域进行图书查找。同时检查 RFID 标签是否粘贴牢固、丢失等情况，若发现掉落丢失，及时向上级图书主管部门进行汇报，重新申请 RFID 码。外馆图书使用统一、坚固编织袋进行打包。每包图书均需内置详单，外包装粘贴唯一物流标签，办卡、退卡与退费：读者可通过空间内的自助办证机，使用二代身份证自助办理读者卡。退卡、退押金（如有）业务，由客服记录读者身份信息后，由该空间管理员在首图平台上查询读者信息，管理员在核对读者无未还图书、无欠款后，在线上将读者卡退卡，如有押金按财务流程办理退款，建立并公示微信群、400 服务热线电话、现场意见箱等多位一体的读者沟通渠道。确保每一个渠道都有专人负责监控与响应。

#### 2) 智能文化空间日常保洁相关服务

智能文化空间内桌椅每天都要有序摆放、对空间内的设备设施的擦拭除尘一次，保证地面每天一次清洁，无尘和脏污的墙壁每周清洁一次，玻璃门窗每天清洁一次，书架、桌椅每天擦拭一次，门前三包，清理垃圾，对不同绿植定期浇水和养护，应做到管理日常化、养护科学化，根据花木长势，给花木适量施肥，适当松土；及时清除杂草、枯枝，春秋两季定期修剪花木，对遭受损坏的花木及时扶正、整修或补苗，制定预防措施，防治病虫害，做好恶劣天气花草树木的保护工作，保证绿植能够正常生长。每次服务时间在 2 小时以上，保障达到用户要求给读者完美体验。

保证智能文化空间内无污渍、水印、灰尘；玻璃要光洁透明，不能有模糊或水印，开关、顶灯和设备都要清洁干净，门框、门头必须擦拭，凹凸处须用吸尘器或毛刷彻底清洁干净，无灰尘、水印，墙、地脚必须清洁，墙壁清洁后不得

有水印、灰尘。地面清洁后地板干净，无尘土，无印痕，光洁明亮。

### 3) 客服监控中心 24 小时值守服务

每处空间均为 24 小时开放，本次服务安排 3 名相关工作人员在监控中心进行 24 小时值守，其中白班 2 人，夜班 1 人，主要工作内容包括查看每处空间的视频监控，查看空间内设备是否运行正常，是否有人在空间内打闹，是否有聚众赌博或闹事的情况，是否有人摔倒，保证空间内有序运行，并从源头上有效杜绝各类安全隐患；接收消防报警信息，发现火情及时报警处理；及时接听读者在遇到紧急情况或者其他特殊情况时的紧急呼叫系统，做到最快反应并及时处理。

24 小时接听读者的客服来电，对读者提出各类问题做好记录，如能远程处理的予以及时处理，不能远程处理的及时反馈到相关工作人员进行相关处理工作，并根据处理情况对读者进行回访。

### 4) 智能化软硬件平台及各类设备设施的维修维护等相关服务

(1) 保障 24 小时智能文化空间内各类智能化软硬件平台与设备设施（包括门禁系统、安全门、还书箱、远程监控系统、紧急呼叫系统、智能照明系统、消防报警系统、远程控制系统、AI 行为管理平台系统、朗读亭及公共文化展示屏等）的稳定、安全、高效运行，延长设备使用寿命

计划每处文化空间每天安排 1 人次对空间内的软硬件设备设施进行运维服务，并将根据每处工作任务、紧急程度对运维人员的安排进行动态调整。运维人员对软硬件设备设施运维服务工作包括以下几方面：

a. 各空间的设备巡检工作：包括各类硬件设施进行维护，检测硬件运行状态及各部件使用情况，设备内部电力设施、线路健康状况。对产生问题及存在隐患的设施及时维修或进行更换。现场测试网络环境运行状态、软件运行情况，检测系统各功能参数指标，查看系统日志及监控数据等。对空间内的基础设施、消防设施进行安全检查，并做好记录。

b. 软件平台系统的日常维护：通过对软件系统（智能 AI 安全平台系统、公共文化展示屏服务软件环境及远程监控 APP 服务软件）的维护，分析用户的不断更新的需求，分析应用系统对于服务器平台的性能要求，提出系统优化扩容方案，保障应用系统处理的服务性能。检查业务软件运行状态和功能性并进行业务数据的维护，并业务管理系统的；每周进行软件更新服务检查；

c. 服务器等后台设备及系统维护：日常维护工作主要包括每天检查服务器、数据库、存储设备的性能监控，进程与服务，磁盘空间检查与优化，每天需要做数据库的备份，每周进行不少一次的漏洞扫描及垃圾清理，每天对网络、安全设备进行安全检查及维护。

d. 空间内各类设备设施的日常维修维护工作，包括电气设施、消防设施、空调、空气净化器、灯光设施、桌椅板凳、户外灯箱等等的日常维护，维修工作，

同时包含了维修维护过程中产生的各种配件的更换费用。

#### 5) 电子图书借阅机正版资源授权更新及相关服务

每处智能文化空间均设有电子图书借阅机一台,是通过先进的二维码借阅技术,将正版的电子图书,通过触摸屏及读者的智能手机,一点、一扫、一借即实现多区域的阅读服务与借阅服务。服务商需保证现有设备的软硬件正常运行,硬件产品出现故障进行维修或配件更换;提供软件升级、内容更新、作品审核服务;每个月更新电子图书不少于 250 册,每月更新各类电子图书、音频、视频资源不少于 300 集。每月定期上报电子图书借阅机的资源更新及使用情况。

保障借阅机硬件、软件及后台系统全年 99.9%以上的可用性,为读者提供 7x24 小时不间断、无卡顿的自助借阅服务。所有电子图书、音频、视频资源均来自与国内主流报刊及权威资源平台的正版合作。确保资源无版权纠纷。

#### 6) 电子报刊借阅机正版资源授权更新及相关服务

每处智能文化空间均设有电子报刊借阅机一台,是通过先进的二维码借阅技术,将正版的报刊,通过触摸屏及读者的智能手机,一点、一扫、一借即实现多区域的阅读服务与借阅服务。服务商需保证现有设备的软硬件正常运行,硬件产品出现故障进行维修或配件更换;提供软件升级、内容更新、作品审核服务;每月更新电子期刊不少于 150 册,每天及时更新数字报纸不少于 30 种。每月定期上报电子报刊借阅机的资源更新及使用情况,保障借阅机硬件、软件及后台系统

保障借阅机硬件、软件及后台系统全年 99.9%以上的可用性,为读者提供 7x24 小时不间断、无卡顿的自助借阅服务。所有期刊、数字报纸资源均来自与国内主流出版社及权威资源平台的正版合作。确保资源无版权纠纷。

#### 7) 人脸识别系统更新及相关服务

每处智能文化空间均设有人脸识别系统终端一台,该系统是通过人脸识别技术+物联网云平台的方式与电子办证系统进行绑定,方便读者在未带借书卡的情况下,也可以通过人脸识别系统进出空间;服务商硬件上要保障出现问题及时进行维修或更换,软件平台要及时与首图系统数据库保持更新,安全上要保证读者的个人数据不被泄露,每月定期上报人脸识别系统的使用情况。

严格遵循国家关于人脸信息保护的最新法规,以“稳定可靠、响应及时、数据安全、服务透明”为核心原则,构建覆盖硬件、软件、数据及服务的全生命周期运维保障体系。确保单台人脸识别终端年度在线率不低于 99.9%,系统整体服务可用性不低于 99.9%,保障 7x24 小时无间断服务。确保人脸识别云平台与首图电子办证系统数据库的同步更新及时、准确,读者信息变更后,为降低首图

云平台阿里云服务器压力,设定同步时间为一周一次。严格遵循《个人信息保护法》及《人脸识别技术应用安全管理办法》,构建全方位的数据安全防护体系,确保读者人脸信息等个人数据全流程安全,杜绝泄露风险。

#### 8) 自助办证机系统更新及相关服务

每处智能文化空间均设有自助办证机一台,该设备是一种对读者身份证件进行扫描和识别的系统设备,用于读者自助办理读者证,同时该设备与首都图书馆现采用的图书管理系统 Aleph 无缝连接,实现读者卡全市通用,该系统及设备需随着首图系统不定期进行更新及维护服务工作。

承诺执行“月度全面巡检+季度深度保养”制度。由运维工程师和现场管理员对每台设备进行清洁、检测、耗材补充(打印纸、色带等)及功能测试,并提交标准化巡检报告。在寒暑假、节假日等业务高峰来临前,进行专项巡检与压力测试。提供全天候技术支持电话,接受故障申报与业务咨询。接到故障报修后,2 小时内响应并启动远程诊断。对于需现场处理的硬件或复杂软件故障,确保 4 小时内派遣工程师抵达现场。目标在 24 小时内解决问题。对于无法立即修复的故障,将启用备用设备进行替换,保障服务连续性。一旦获悉读者证类型、借阅规则等业务规则变更,我们承诺在政策生效前,完成所有自助办证机系统内业务逻辑、界面提示的更新与全网点测试,确保服务一致性。

#### 9) 自助借还书机系统更新及相关服务

每处智能文化空间均设有自助借还书机一台,该设备是一种对粘贴有 RFID 标签的图书进行读取、识别和借还处理的系统设备,读者可通过该设备自助式对图书进行一次多本同时借出和归还处理。同时该设备与首都图书馆现采用的图书管理系统 Aleph 无缝连接,实现读者在全市首图系统内图书通借通还,该系统及设备随着首图系统不定期进行更新及维护服务工作。

设备年平均故障率 $\leq 0.3\%$ ,单次故障修复后连续无故障运行时长 $\geq 120$  天,设备全年可用率 $\geq 99.9\%$ 。Aleph 系统更新通知下达后,完成设备软件升级与接口调试,功能适配通过率 100%,不影响通借通还服务。多本图书同时借还识别准确率 $\geq 99.5\%$ ,单批次( $\leq 10$  本)借还处理时间 $\leq 30$  秒,读者证、电子读者证等多渠道身份验证成功率 $\geq 99.8\%$ 。借还数据、读者信息加密传输与存储,数据同步延迟 $\leq 1$  秒,数据丢失率为 0,符合《个人信息保护法》《图书馆数据安全规范》要求。全年故障停机累计时长 $\leq 4$  小时,极端场景下应急服务启动响应时间 $\leq 30$  分钟。

## 二、应急预案

为建立健全 24 小时智能文化空间突发事件应急管理体系,全面提升对各类突发事件的预防、预警、响应、处置及恢复能力,确保在发生安全事件、设备故

障、基础设施中断、公共卫生事件及恶劣天气等紧急情况时，能够迅速、有序、高效地开展应急处置工作，最大限度地预防和减少突发事件造成的人员伤害、财产损失及服务中断，保障公众生命财产安全、文化设施稳定运行及服务体验的连续性，特制定本综合应急保障方案。依据《中华人民共和国突发事件应对法》、《中华人民共和国安全生产法》、《生产安全事故应急条例》等国家法律法规，参照《公共文化场所和文化活动突发事件应急预案》等行业指导文件进行预案执行。

执行原则：生命至上，安全第一、预防为主，平战结合、统一指挥，协同高效、快速响应，科学处置、科技赋能，数据驱动。

### 1、火灾

预警与报警：烟感联动报警，系统自动触发应急疏散指示音，播放疏散指令。

疏散与引导：安全保障组远程通过广播喊话，引导人员低姿、捂口鼻快速沿指示方向撤离。门禁系统自动切换为常开模式。

初期扑救：指挥中心远程确认火情后，通知最近的安全保障人员携带灭火器材赶赴现场。

联动救援：立即拨打 119，并告知起火地点、燃烧物、有无人员被困等信息。派人在路口引导消防车。

### 2、治安事件（如破坏、盗窃、非法入侵）

智能识别与报警：AI 视频分析系统识别到打架斗殴、破坏设备、非法闯入警戒区域等行为时，自动报警并录像取证。

威慑与干预：通过广播发出警告。指挥中心远程喊话制止，并同步推送到巡查人员立即达到现场

现场处置：巡查人员赶到后，控制局面，保护现场，等待警方处理。如涉及设备损坏，技术组随后进行损失评估。

### 3. 人员过夜睡觉或长时间滞留

智能识别：通过人体存在传感器、AI 行为分析，识别出人员在长时间静止不动或呈睡眠姿态。

分级干预：

一级（提醒）：系统自动播放温馨提示语音，如“本空间为公共文化场所，请勿在此过夜休息，谢谢配合。”

二级（警告）：若人员未离开，指挥中心人工介入，通过广播进行更严肃的警告，告知其行为已违反管理规定。

三级（处置）：若警告无效，通知辖区派出所或物业保安前往现场劝离。全程录像存档。

### 4、设备系统故障应急处置

远程诊断：技术组接到报警后，首先尝试远程登录排查，解决软件、配置或重启可恢复的问题。

现场处置：远程无法解决的，按“2-4-8”承诺响应：2小时内远程响应并给出初步诊断；4小时内工程师携带备件抵达现场；8小时内修复或更换故障设备。遵循“检查电源与连接→重启设备→检查网络→更换模块”的标准流程。

数据保全：优先确保未完成的借还书记录等交易数据不丢失。修复后第一时间进行数据同步校验。

服务恢复与告知：故障排除后，全面测试功能。如故障影响面大，通过微信群、现场公告等渠道向公众说明情况、致歉并告知已恢复。

#### 5、断电事件应急处置

市电中断瞬间，UPS系统应能在10毫秒内自动切换，保障应急照明、安防监控、消防报警、核心网络及部分关键自助设备（如门禁控制器）的临时供电。指挥中心立即确认断电范围、原因并通知管理员现场查看。

如预计断电时间超过UPS续航（如2小时），启动柴油发电机组（如有），优先保障安防、消防及核心设备用电。通过备用通讯渠道（如4G/5G CPE设备）向上级和公众通报情况。

市电恢复后，遵循“分路、分批”送电原则。首先恢复消防、安防系统，然后恢复核心服务器网络，最后恢复一般负载。全面检查所有设备运行状态，确认无异常后方可全面恢复运营。

#### 6、恶劣天气事件应急处置

检查：调阅监控，检查建筑门窗、户外标识、排水口情况。通知巡检人员现场加固。

防御：在入口处铺设防滑垫、放置“小心地滑”警示牌。检查沙袋、排水泵等应急物资就位。

运营决策：根据预警级别，通过多渠道提前发布运营调整通知（如暂停开放、提前闭馆）。

#### 7、灾害应急处理

暴雨/内涝：通过监控查看积水情况，如风险过高，可远程锁定入口门禁，防止人员进入。

大风：引导已在内人员远离玻璃幕墙、高空悬挂物区域。监控户外设施稳固情况。

雷电：检查防雷设施状态。必要时远程切断非必要设备电源，防止浪涌损坏。

极端高低温：监控空调系统运行状态，防止因过载停机导致室内环境恶化（如高温导致设备故障、低温导致管道冻裂）。

事后检查与恢复：天气过后，通过视频巡查和管理员现场巡查，全面评估建筑结构、设备设施、电力线路的安全性，排除所有隐患后，方可恢复正常运行。

#### 8、公共卫生事件（如传染病防控）应急处置

常态化智能防疫：日常运营中，环境监测传感器实时监测空间内CO<sub>2</sub>、PM<sub>2.5</sub>、PM<sub>1.0</sub>等指标，联动新风系统自动调节，保证空气流通与质量。

应急防疫模式：在公共卫生事件应急响应期间，可启动“防疫模式”：

空调系统：切换为全新风模式，关闭回风，防止空气交叉污染。

消杀增强：启动空间内安装的空气净化装置，在无人时段定时进行消杀。

无接触服务：加强语音引导、二维码使用，减少实体按键接触。

疑似病例处置：如通过行为分析或接到报告发现空间内有疑似传染病症状人员，立即通过广播提醒其佩戴口罩、保持距离，并通知属地疾控部门。在其离开后，远程标记该区域，安排机器人或专业人员前往进行重点消毒。