

# 2026年度自助图书馆设备维护和物流服务合同

北京市朝阳区图书馆

2026年3月

甲方：北京市朝阳区图书馆

法定代表人：赵亮

地址：北京市朝阳区广渠路66号院3号楼

乙方：雷图志悦（北京）科技发展有限公司

法定代表人：王雷

地址：北京市大兴区金苑路甲15号6幢9层A923室

为构建朝阳区智能协同的公共阅读服务生态，打造高效智能图书物联体系，提升朝阳区文献服务智能化水平，提高公共文化服务精准度与群众获得感，助力区域公共文化高质量发展，实现服务期内图书流通量20万册的目标。甲乙双方就为朝阳区图书馆自助图书馆提供设备维护及线上小程序的维护，线下书库管理，图书常规配送与预约配送服务项目（项目编号：11010526210200027775-XM001/01），在平等、自愿、协商一致的基础上达成如下协议：

## 一、服务内容

### （一）自助图书馆设备维护服务

#### 1. 运行设备维护

乙方为甲方所属投入使用的自助图书馆服务机（当前为59台，如有更新仍包含在本合同服务范围内）提供全流程运维服务，涵盖故障维修、日常保养、定期巡检、配件更换及软件维护，负责设备电力的日常检修、基础设施及机体清洁保养。

#### 2. 关停设备巡视

乙方对甲方的关停设备开展日常巡视及清洁工作，除甲方另有要求外，保障关停设备现状。

### （二）物流配送服务

使用专业化软件对甲方指定仓储书库的调配管理服务，提供合同规定点位间物流配送服务。

### （三）图书预约服务

根据甲方要求为甲方提供指定微信小程序和自助设备软件功能优化服务、程序维护、栏目调整和软件后台云存储空间寄存服务，开展面向社会开放的文献借阅及预约配送服务。

### （四）其他服务

服务期内，乙方应完成甲方要求需乙方配合的其他服务内容（包括但不限于重要事件、大型活动举办、甲方及上级单位视察、调研、抽检等临时和突发性事件的处理和各种应急情形），具体服务内容应听从甲方工作安排，乙方在服务期内须对甲方交办的各项与自助图书馆运营相关的任务按照甲方的要求和时限完成。

## 二、服务期限

自合同签订之日起，至2027年3月31日。

## 三、服务人员和车辆要求

为保证自助图书馆项目安全高效的运行，乙方需至少满足以下人员及车辆配备需求：

|    | 岗位          | 数量 | 岗位说明/要求   |
|----|-------------|----|---|
| 人员 | 项目主管        | 1  | 负责自助图书馆设备维护和物流服务项目全面工作，包含自助图书馆设备维护服务、物流配送服务、图书预约服务及其他服务的统筹协调。 |
|    | 软件技术人员      | 1  | 负责自助图书馆项目相关软件系统运维。  |
|    | 设备维护和物流配送人员 | 4  | 负责自助图书馆设备维护和物流配送。   |
|    | 书库管理人员      | 2  | 负责书库全流程管理等相关工作。   |
|    | 司机          | 3  | 司机应持有与所驾驶车辆相符且在有效期内的机动车驾驶证，。                                  |
| 车辆 | ——          | 3  | 车体外观整洁、干净，符合交管道路行驶相关要求。                                       |

## 四、服务工作标准

### （一）设备维护及物流服务

#### 1. 故障受理及响应

##### （1）全天候远程服务要求

乙方提供电话服务热线、产品技术咨询、故障申报受理、硬件维修受理以及与自助服务相关的咨询服务内容，确保提供7\*24小时服务支持。

##### （2）故障响应要求

在服务期内出现的任何设备运行故障问题，乙方自发现或接到故障申报时起应及时进行设备维护，确保在0.5小时内响应，2.5小时内解决故障。如响应后经

对设备故障进行评估，无法在约定时限解决，乙方应将故障情况及时告知甲方，经甲方同意后在甲方要求的时限内修复设备、恢复服务，如遇24小时不能修复的重大故障，乙方应在故障点位显著位置贴出暂停通知。

### (3) 备件要求

乙方须配备充足的与自助图书馆服务机型号、规格相匹配的产品配件，以保证在规定的响应时间内及时维修。本合同服务期内，自助服务机所应更换的配件为乙方免费提供。非因乙方原因发生的设备损坏，乙方应根据甲方要求完成设备更换。如因乙方过错导致的设备损坏，乙方应按全新购置价为准对甲方进行赔偿。

## 2. 定期主动维护

(1) 乙方应按本合同约定及甲方要求每日完成应于当日完成的报修设备的维修任务，完成当日所应巡检的设备任务（巡检工作时不得少于2人），及时补充设备所需耗材，保证设备处于正常的工作状态，填写《每日工作巡检报告》并按甲方要求时限提交至甲方；

(2) 乙方应于每周结束时完成对所有在运行设备常规巡检一次。巡检内容包括：硬件运行状态检查、软件运行情况检查、网络、电力接入设施及甲方要求的其他检查项目；

(3) 乙方每月开始后5日内提交上月设备故障及维修的《月度设备运行维护报告》，包括当月设备运行情况、设备使用数据分析等甲方要求的内容；

(4) 乙方每季度应按甲方要求同甲方召开服务质量反馈与运营交流总结会议。每季度结束后向甲方提交上季度《项目运营服务阶段总结报告》，按甲方要求对设备运行情况、设备使用数据分析、维护服务等情况进行总结，提出优化改进建议及下一步工作安排，并对自助图书馆服务机的软件提出改进建议和措施；

(5) 乙方每年至少1次对设备进行全面深度检查和深度保养维护的巡检，保证设备处于正常的工作状态。每年巡检完成后应提交《产品深度保养维护报告》；

(6) 乙方对已关停设备在服务期内应进行不少于2次停机巡检，巡检结束后向甲方提交《停机巡检记录表》，拍照并提交留档；

(7) 甲方有权根据自身需求随时要求乙方安排专人到现场对自助图书馆服务机进行检查、保养及清洁等相关服务，以保证服务正常运行，乙方应无条件配合并在要求时间内完成服务任务；

(8) 乙方负责承担并缴纳自助图书馆设备运营期间的物联网卡服务和路由器等相关的费用；

(9) 巡视过程中如发生设备遭受破坏、零部件或图书丢失等导致设备现状发生改变的情形，应将该情形在当日上报甲方，并按甲方要求进行维护。

### 3. 物流配送

(1) 物流服务内容：本合同签订后甲方向乙方出具和更新自助图书馆点位明细。乙方应根据甲方要求提供甲方自助图书馆调配书库与自助图书馆服务机之间的图书装配和调换所产生的物流服务；提供甲方补充自助图书馆调配书库图书所产生的物流服务；甲方提出的与调配图书相关的其他物流需求；

(2) 乙方通过各服务机的借阅数据分析各点位图书的不同需求，从而对各服务机投放的图书类型进行调整。乙方在调配书库完成挑选待配送图书后，应填写《日常物流配送单》后将待配送图书配送至各自助图书馆服务机，对图书进行上架，服务期内乙方应保证单台服务机图书数量的上架率始终达到90%以上；

(3) 乙方有义务配合甲方开展自助图书馆相关的宣传推广活动以及甲方要求的其他辅助性工作；

(4) 乙方应每周对自助图书馆服务机的还书箱图书进行清点和收回。对还回自助服务机的图书，按照设定的分拣地点分拣并消毒，当天入自助图书馆调配库。如系其它属地图书，则应每周统一分类打包转送至甲方指定部门；

(5) 乙方每周应完成至少5台自助图书馆服务机里在架图书的更换任务。

### 4. 代办缴纳费用

乙方负责代办缴纳自助图书馆电力费用（除收费主体为国家电网外），代缴义务完成后持缴费凭证向甲方实报实销。乙方最少每3个月主动缴纳一次，服务期满前所有服务机必须全部完成缴纳。

#### （二）书库管理服务

1. 乙方对甲方指定图书调配库房应派驻不少于2人进行专业化管理。需每日作业结束后对库内设施设备进行安全巡查并作好《调配书库日常安全巡查记录表》。

2. 为便于图书按不同配送用途存放，提高图书的找寻率。乙方需要对甲方提供的指定书库进行文献单册定位。预计不少于20万册包工包料全流程文献定位，

每册图书均应采用RFID定位方式管理，书架上须有清楚的类目和RFID位置标识。

3. 乙方须有专人负责图书的仓储管理及进出库业务，图书的进出库管理应符合甲方规章制度要求。配备数据采集设备，用于采集图书馆资源信息。按甲方要求对图书分拣入库、存放、出库。如发现图书标签阅读故障或入库数据异常时，应统一收集整理当月内转运至甲方指定地点。

4. 乙方应于服务期满前一个月完成对本协议所涉图书的清点和核对，服务期内甲方有权对调配图书进行抽查和盘点。如乙方提供服务期间造成图书或设施设备损坏、遗失的，应按该资产的重置价值或甲方指定的评估机构出具的评估价值进行赔偿，或按甲方要求补齐同规格同品质的资产。

5. 乙方按甲方要求配合做好线上小程序借还书的物流快递业务，甲方有权随时对乙方所完成的物流快递订单进行抽验。

### （三）文献预约服务

#### 1. 服务内容

（1）通过甲方提供的“线上借阅”、“阅享京彩”小程序，根据甲方要求优化适合读者线上借阅的功能模块，及时更新线上图书种类和内容，打造方便读者的线上借阅平台；

（2）承担朝阳区图书馆线上借阅小程序的服务器租赁和日常维护工作；

（3）对接小程序与甲方业务系统间授权接口的交互请求；

（4）对甲方及读者在使用网络平台、手机平台过程中发生的相关问题提供咨询及技术解决方案；

（5）按甲方要求对文献预约业务数据进行统计管理。

#### 2. 相关费用说明

文献预约服务物流快递费由甲方承担。

#### 3. 服务信息数据

乙方应遵守国家颁布的图书馆相关法律、法规、规章制度及相关国家标准、行业标准。严格按照《中华人民共和国公共图书馆法》《个人信息保护法》《数据安全法》等的相关规定，对小程序及办公系统中涉及的甲方数据及用户信息进行数据保密，未经甲方及用户许可不得进行信息抓取、复制、篡改等。平台运行服务期间因业务需要直接或间接收集到的读者相关信息应严格依规管理。

## 六、项目其他约定及资料移交

1. 乙方在项目服务期结束后一个月内,应按本协议约定及甲方要求完成将合同期内的全部相关资料等提交至甲方,并接受甲方的验收。

2. 乙方在服务期内应严格遵守国家法律法规,遵循行业规定的电气处理、排线走位等标准工艺流程,杜绝安全生产事故的发生。在物流运输期间应严格遵循道路交通安全法规,行驶车辆及人员均应符合道路交通安全规定。

3. 乙方应制定本项目的紧急事件处理预案,保证发生紧急情况时,依据规定的流程和处理预案,及时排除故障。

4. 如乙方在提供服务期间造成任何自身及他人人身损害及财产损失,均由乙方承担全部赔偿责任,如造成甲方财产损失则应以全新的购置价进行赔偿。如甲方因前述原因遭受任何权利主张,均由乙方进行全额代偿,如乙方拒绝支付,则甲方有权在支付后依据本协议约定向乙方另行主张要求履行支付义务并赔偿(乙方的支付义务及赔偿范围包括甲方已支付的违约金、赔偿金、和解/调解金额,已支付和因主张债权所支付的诉讼费、律师费、保全费、保险费、鉴定费、公证费、交通费、食宿费等)。

## 七、付款方式

本项目金额:【249.6】万元(该金额为含税总价款)。

第一次付款:合同签署后,乙方开具等额合法有效的发票,甲方支付合同总款的60%款项。即(小写)¥1497600.00(元);(大写)人民币:壹佰肆拾玖万柒仟陆佰元整。

第二次付款:2026年9月,乙方开具等额合法有效的发票,支付合同总额35%款项。即(小写)¥873600.00(元);(大写)人民币:捌拾柒万叁仟陆佰元整。

第三次付款:2027年3月31日后,乙方开具等额合法有效的发票,支付合同总额5%剩余尾款。即(小写):¥124800.00(元);(大写)人民币:壹拾贰万肆仟捌佰元整。

每次支付需由乙方以书面形式向甲方相关部门提出书面申请,依据合同约定提交档案资料,由甲方验收合格后,支付相关款项。

## 八、违约与终止

1. 乙方发生下列情形之一的，视为严重违约，甲方有权解除本合同，并要求乙方退还服务期内全部已支付价款，剩余价款不再支付：

- (1) 违反本协议约定或甲方要求，经甲方书面催告后7日内仍未改正的；
- (2) 服务内容不符合本合同约定的服务标准，对甲方服务造成重大影响（包括但不限于连续两个季度未能达到服务目标、累计发生3次未能在甲方要求的时限内内修复较大或重大故障；
- (3) 单台设备图书上架率连续30日低于90%；
- (4) 本协议服务期及服务范围内累计图书流通册次少于20万册；
- (5) 在服务过程中存在欺骗甲方行为的；
- (6) 因乙方原因发生安全事故，导致甲方遭受任何民事赔偿或行政处罚的。

2. 因不可抗力导致任何一方不能履行或迟延履行本合同约定义务的，遭受不可抗力一方应在事件发生后3日内书面通知对方，并应在15日内提供事件详情及不能履行或需要延期履行、部分履行的有效证明。根据不可抗力的影响，遭受方可部分或全部免除相应的违约责任。不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括但不限于地震、台风、洪水、战争等。主张不可抗力的一方应尽力减少不可抗力造成的损失。

3. 任何一方根据本合同约定或法律规定行使单方解除/终止权的，应向对方发出书面通知。通知送达对方时合同解除，双方另有约定的除外。

#### 九、其它

1. 解决合同纠纷的方式：执行本合同发生争议的，由双方协商解决。协商不成的，依法向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

2. 本合同经双方法定代表人或授权代表签字并盖章后生效。本合同一经签署，未经双方同意，任何一方不得随意更改。本合同所列的附件经双方代表签字并盖章后成为本合同的组成部分。

3. 本合同未尽事宜，由双方另行签订书面补充合同。

4. 本合同一式捌份，双方各执肆份，具有同等法律效力。

甲方：北京市朝阳区图书馆

法定代表人：赵亮

签约时间：2020.3.17

乙方：雷图志悦（北京）科技发展有限公司

法定代表人：王雷

签约时间：2020.3.19