

2026 年通州区 24 小时智能文化空间开放运行采购需求

一、项目背景

近年来，随着我国经济水平的飞速发展，人民群众日益增长的精神文化需求不断提升，传统公共图书馆已经无法满足读者全天候的服务需求。按照习总书记提出的“要推动公共文化服务标准化、均等化，坚持政府主导、社会参与、重心下移、共建共享，完善公共文化服务体系，提高基本公共文化服务的覆盖面和适用性”相关要求，贯彻落实《北京市公共文化服务保障条例》，落实区委“三大三强”活动要求，持续推进“为文旅局增光，为副中心添彩”专题教育，进一步满足副中心市民阅读新需求，打造“15分钟阅读文化圈”，深入推进全民阅读活动，区文旅局依托“智慧城市建设”大布局，在全区打造24小时智能文化空间，借助科技手段，改进服务方式，提升服务效能，创新公共文化服务供给模式，不断提升群众对公共文化空间需求的获得感和满意度。

24 小时智能文化空间是区文旅局为了快速推进公共文化服务体系，积极推动全民阅读而打造的公益性文化服务空间。空间实施全方位智能化监控与管理，包括安全监控、环境监控、人员监控等，是无人智能化图书馆创新与延伸的新模式。同时，建立了图书大数据库，实现图书馆与社会的优势互补，推动公共文化服务供给主体多元化和社会化；提高图书馆资源向社会的开放度，实现图书借、还、流通调配等各环节的全自动化智能管理，广大市民读者在良好的环境中享受阅读，爱上阅读。

二、服务需求概述

1. 服务对象:为北京市通州区辖区内的 27 处智能文化空间提供 7*24 小时不间断的运行服务保障工作，各处空间分布于通州区 17 个街乡镇，分别为中仓街道、九棵树街道、杨庄街道、北苑街道、新华街道、通运街道、潞源街道、潞邑街道、台湖镇、梨园镇、张家湾镇、宋庄镇、于家务乡、漷县镇、西集镇、永顺镇、临河里街道。

2. 服务期限:

自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日止。

三、具体服务内容

1、日常图书管理工作及图书大物流协运服务

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。

2、智能文化空间日常保洁相关服务

包括各智能文化空间内桌椅的清洁及有序摆放，空间内所有设备设施的擦拭除尘，地面清扫干净整洁，空间内外门窗的清洁工作，书架及图书整理除尘工作，室内绿植根据需求及时浇水或更换，空间外部的门前三包工作，各空间内的垃圾处理和清运工作。

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，需安排相关工作人员在监控中心进行 24 小时值守，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) 智能文化空间的软硬件设备设施主要包含如下几部分：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。

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的等。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。

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, 将正版的报刊杂志, 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。

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。

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。

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。

10、其他要求

(1) 做好项目过程中的资料留存做到数量准确、字迹清晰以备项目检查验收时使用。

(2) 人员安排清晰、完善且上岗工作应服饰干净整洁，语言文明。

(3) 提供完善的应急方案。

(4) 最终服务内容以甲方确认版为准。

本次中标价款包含所有的设备更新维护费、资源使用费等项目涉及的所有费用，采购人不在再向中标人另行支付任何其他费用。

(5) 做好首图要求的向读者开放图书预约功能的需求。

(6) 本项目专门面向中小企业采购。

11、支付及验收方式

1. 甲方和乙方因本合同发生的一切费用均以人民币结算及支付。甲方依据乙方交来的合同、发票、服务项目明细、工作项目总结、工作验收考评报告等向乙方支付服务费，所有费用通过网银转账支付。

2. 合同签订生效后，乙方向甲方缴纳本合同总费用的 10%作为履约保证金，甲方收到乙方履约保证金后，财政资金到账后向乙方支付 50%的服务费；

3. 具体付款方式：项目进行至 11 月初时，甲方向乙方支付项目进度款 30%，；乙方按合同约定，当项目完成后，乙方按甲方要求提交项目全部成果文

件并经甲方验收后，甲方向乙方支付项目尾款20%；对验收不合格的，甲方有追究乙方一切责任的权利；

4. 合同服务期满后，乙方提交年终工作总结报告，经专家综合考核评估后，甲方根据考评结果确定是否向乙方无息退还履约保证金。

5. 如因政府财政政策、财政支付等原因导致甲方无法按照以上约定时间支付，不视为甲方违约。甲方须在原因消除后 7 日内按约定的支付比例继续支付。

各节点支付款项均需经甲方审批通过后方可支付。