

北京服装学院与北京书尚图书有限公司 关于 2026 年朝阳校区图书馆基础业务服务项目委托协议

甲方（采购方）：北京服装学院

联系人：李梅

地址：北京市朝阳区樱花东街甲 2 号

电话：010—64288028

传真：

邮箱：limei781225@163.com

乙方（供应方）：北京书尚图书有限公司

联系人：于佳琦

地址：北京市海淀区上地三街 9 号 C 座五层 C610-1

电话：18210630573

传真：010-82486530

邮箱：1056741220@qq.com

根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定，甲乙双方经友好协商，就甲方委托乙方提供 2026 年北京服装学院朝阳校区图书馆基础业务 服务事宜，达成以下协议，以资共同遵守：

本协议为基本协议，其条款适用于依据本协议所签订的所有服务采购订单（以下简称“订单”，样式见附件 1）。本协议以及本协议项下的所有服务采购订单组成甲、乙双方之间唯一的、完整的协议。如果本协议的条款与订单存在不一致，应以订单为准。订单未规定的内容以本协议规定为准。本协议的任何修改、补充、放弃均须有书面形式记录（书面形式包括：合同、函件、信件等），并且有甲、乙双方授权代表人签字确认，加盖印章方为有效，否则均视为无效。

1、合同组成部分

如有下列文件均为合同的组成部分：

- （1）双方在合同履行过程中达成的纪要、协议等文件；
- （2）专用条款及其附件；



- (3) 中标（签约）通知书(如有);
- (4) 通用合同条款;
- (5) 招标文件和投标文件;
- (6) 构成合同的其他文件。

上述组成合同的各项文件应互相解释，互为说明。如有不一致，解释合同文件的优先顺序按照上述文件所列顺序为准。

上述各项合同文件包括合同当事人就该项合同文件所作出的补充和修改，属于同一类内容的文件，应以最新签署的为准。乙方承诺除偏差表释明外已完全响应甲方招标文件，若发生投标文件与招标文件不一致的，则甲方有权选择以招标文件或投标文件为准。

在合同订立及履行过程中形成的与合同有关的文件均构成合同文件组成部分，并根据其性质确定优先解释顺序。

2、双方就服务内容约定如下：

2.1 服务类型： 委托业务加工

2.2 服务内容：

序号	服务名称	服务总价	合同履行期限	服务承诺	备注
01	2026 年北京服装学院朝阳校区图书馆基础业务服务	753600 元	2026 年 1 月 1 日 -2026 年 12 月 31 日	详情见附件	服务地点：采购人指定地点。

一、樱花园校区图书馆

（一）工作时间

服务部门	岗位名称	工作时间
中外文书库	借还书岗	周一至周五 8:00—18:00
	图书整理岗	每天 8 小时
时装信息中心	阅览值班岗	周一至周日 8:00—21:30
艺术书刊阅览室	阅览值班岗	周一至周五 8:00—17: 00

（二）服务范围及内容

①一层：中外文书库（共 2 层）

采用借阅一体式管理，库藏约 12 万册图书，工作面积约 540 平方米，学校已配备一台自助借还书设备，以及一台自助还书设备。

②二层：时装信息中心（面料图书馆）

采用借阅一体式管理，工作面积约 523 平方米，库藏：约 3.3 万册图书、一定数量的面料和约 28 种期刊，学校已配备一台自助借还书设备。

③四层：艺术书刊阅览室

采用借阅一体式管理，工作面积约 530 平方米，库藏约 10 万册图书，约 15 种期刊，学校已配备一台自助借还书设备。

④地下一层：密集书库

采用封闭式管理，库藏约 53 万册图书。

乙方需负责图书及期刊的借还、上架、整架、排架、倒架、盘点、定时定点在馆内巡查等工作内容。

（三）岗位设置

①中外文书库设置 1 个借还书岗，1 个图书整理岗。

②时装信息中心设置 1 个阅览室岗位。

③艺术书刊阅览室设置 1 个阅览室岗位。

二、芍药居校区图书馆

（一）工作时间

服务部门	岗位名称	工作时间
芍药居校区图书馆	书刊整理岗	每天 8 小时
	借还书岗	周一至周日 8:00—21:30

（二）服务范围及内容

采用借阅一体式管理，工作面积约 887 平米，开放式空间，库藏约 2 万册图书。

供应商需负责图书及期刊的借还、上架、整架、排架、倒架、盘点、定时定点在馆内巡查等工作内容。

（三）岗位设置

设置 1 个书刊整理岗，1 个借还书岗。

2.3 服务标准：

2.3.1 图书整理岗位

(1) 负责自助还书机归还图书的当日整理与上架，确保无积压。维护书架整齐，完成日常顺架、整架、排架与倒架工作，错架率控制在 3%以内。承担校区间图书流通任务。

(2) 负责新书的验收、登记及上架，按《中图法》分类号排序至 6 级类目。

(3) 定时巡视工作区域，主动解答读者咨询。负责一般破损图书的修补，对需深度修复的图书进行装订处理。

(4) 当书架饱和度达到 80%时，及时开展图书剔旧与倒架工作，严格遵循剔旧原则，完成下架图书的调库、运送或打捆等后续处理。

(5) 承担密集书库的图书提取与上架工作。

(6) 具备良好服务意识，热情周到。无法直接处理的问题应引导读者至图书馆工作人员处予以解决，对读者违规行为须耐心劝导。

(7) 工作期间严禁玩游戏、大声喧哗，手机设为静音，保持工作区域安静。

(8) 加强巡视，及时纠正各类违规行为，维护工作区图书及设备安全。

(9) 遵守学校及图书馆规章制度，积极参加业务培训，服从工作安排，完成临时交办任务。

2.3.2 借还书岗位

(1) 提前到岗完成开馆准备，按时启闭门窗及照明设备。闭馆前清场确认无滞留读者，关闭电源检查安防，落实防火防盗措施，维护工作区域环境整洁。

(2) 规范使用图书馆流通系统办理图书借还及续借业务。严格执行证件核验制度，按时启动服务设备，借还差错率 $\leq 1\%$ 。

(3) 认真核对借还图书数量，检查图书完好程度。严格执行图书馆图书丢失赔偿及超期制度，对不宜出借的图书及时扣留，提示读者检查图书状态，避免归还纠纷。

(4) 定期保养工作电脑，禁止安装非业务软件。保持服务台整洁，及时清理读者遗留物。

(5) 参与周期性书架整理、倒架及排架工作，完成临时性文献调配任务。

(6) 遵守学校及馆内规章制度，完成业务培训考核，及时响应临时工作安

排，保持服务沟通效率，读者满意度目标值 $\geq 90\%$ 。

2.3.3 阅览室岗位

(1) 全面负责阅览室日常运行，统筹管理本室人员、书刊、面料、设备及安全工作，保障正常开放。

(2) 规范使用图书馆流通系统办理图书借还及续借业务，查验借阅证件，按时开放接待读者。

(3) 负责报刊、面料等的登到与上下架工作，承担过刊从装订前处理至下架的全部工作，包括送装、验收、贴码、财产号分配与上架，确保书刊丢失、损毁率低于 1%。

(4) 及时处理运行中的矛盾与问题，遇重大或无法解决的问题及时上报部门主任处理。读者满意度目标值 $\geq 90\%$ 。

(5) 熟悉本室各类资源，有效解答读者咨询，每月 4 日前向部门主任提交统计报表及考勤记录。

(6) 及时制止室内违规行为（如喧哗、饮食、占座、私拉电线等），落实防火防盗措施，保障资产安全。

(7) 闭馆前清场确认无滞留读者，检查电源关闭及门窗闭合情况。

(8) 遵守学校及图书馆规章制度，积极参加业务培训，服从工作安排，完成临时交办任务。

2.3.4 书刊整理岗位

(1) 负责自助还书机归还图书的当日整理与上架，保持书架整齐，按时完成顺架、整架、排架与倒架，错架率低于 3%。承担校区间图书流通工作。

(2) 定期前往樱花园校区图书馆提取新书，负责新书的验收、登记及上架，按《中图法》分类号排序至 6 级类目。

(3) 负责报刊登到及上下架工作，承担过刊从装订前处理至下架的全部工作，包括送装、验收、贴码、财产号分配与上架，确保书刊丢失、损毁率低于 1%。

(4) 定时巡视工作区域，主动解答读者咨询。负责一般破损图书的修补，对需深度修复的图书进行装订处理。

(5) 当书架饱和度达到 80%时，及时开展图书剔旧与倒架工作，严格遵循

剔旧原则，完成下架图书的调库、运送或打捆等后续处理。

(6) 具备良好服务意识，热情周到。无法直接处理的问题应引导读者至图书馆工作人员处予以解决，对读者违规行为须耐心劝导。

(7) 工作期间严禁玩游戏、大声喧哗，手机设为静音，保持工作区域安静。

(8) 加强巡视，及时纠正各类违规行为，维护工作区图书及设备安全。

(9) 遵守学校及图书馆规章制度，积极参加业务培训，服从工作安排，完成临时交办任务。

2.3.5 员工素质要求

(1) 服务人员应具备高中及以上学历，熟练掌握计算机操作，熟悉图书馆业务流程及相关规章制度，能准确解答读者常规咨询。

(2) 工作期间须着装规范，仪容得体，提供微笑服务。

(3) 严格遵守工作纪律，不得私自将图书、报刊携出馆外或违规外借。

(4) 按时上下班，严格执行开闭馆时间，规范履行交接班手续，认真填写值班记录。

2.3.6 项目团队人员要求

(1) 项目所有人员须具备高中及以上学历，身体健康，仪容整洁。

(2) 具备良好的职业道德与敬业精神，爱岗敬业，团结协作，服从管理，勤奋好学，遵守国家法律法规，无刑事犯罪及处罚记录。

(3) 熟悉图书馆工作流程及图书排架知识，具备同类岗位工作经验。

(4) 掌握计算机及常用办公软件操作，能熟练使用文献信息服务系统、自助借还系统、电子阅览管理系统及自助文印系统等工作软件。

(5) 通过专业培训考试并成绩优良，具备一定的人际沟通、文字表达及现场应变能力。

本项目团队承诺严格遵守《中华人民共和国民法典》及相关法律法规。

2.4 服务方式：用户指定地点现场服务

2.5 服务结果交付形式：验收报告单

2.6 关于服务的其他要求：

乙方进入甲方时，需对甲方的图书，桌椅，书架，设备等财产进行签收。非因第三方造成甲方图书，桌椅，书架，设备等财产丢失，毁损的，乙方应负赔偿责任。丢失，毁损图书应按照北京服装学院图书馆的相关规则赔款。丢失，毁损

桌椅，书架，设备等以丢失或损毁物品价格的两倍进行赔付。

2.7 关于甲方权利与义务的特殊要求：

(1) 甲方有权监督乙方工作人员的各项工作，在乙方工作人员违反甲方规章制度及本合同约定的情况下责成乙方对其工作人员进行批评、教育；

(2) 甲方为乙方提供必要的工作条件；

(3) 对乙方工作人员给甲方造成的损失，甲方有权要求赔偿；

(4) 甲方应依合同约定向乙方付款；

2.8 关于乙方权利与义务的特殊要求：

(1) 获得合同约定的款额；

(2) 保证完成本合同服务事项的全部内容；

(3) 保证在图书馆总用工人员，不少于项目总岗位工作时间按劳动法规定时间折算的人数；

(4) 保证各项工作正常、有序进行；

(5) 乙方应保证向甲方提供劳务的工作人员遵守甲方的相关规章制度；

(6) 乙方进入甲方时，需对甲方的图书、桌椅、书架、设备等财产进行签收，非因第三方造成甲方图书、桌椅、书架、设备等财产丢失、毁损的，乙方应负赔偿责任。丢失、毁损图书应按照北京服装学院图书馆的相关规则赔款；丢失、毁损桌椅、书架、设备等以丢失或损毁物品价格的两倍进行偿付。

(7) 乙方应当为其工作人员依法订立劳动合同，支付劳动报酬，交纳各项社会保险等，承担其工作人员发生劳动争议所引发的法律责任。

3、合同价格与支付

3.1 本合同类型为下列计算方式中的第【1】种计算方式。

(1) 约定单价及数量的总价合同；

樱花园校区图书馆周工作时长统计：中外文书库借还书岗 50 小时，图书整理岗 56 小时；时装信息中心 94.5 小时；艺术书刊阅览室 45 小时。

芍药居校区图书馆周工作时长统计：书刊整理岗 56 小时，借还书岗 94.5 小时。

因此，周工作时长合计：50+56+94.5+45+56+94.5=396 小时

岗位人数折算：396 小时÷40 小时/周/人=9.9（折合 10 人）

人均工资：6280 元/月（含五险）

年经费合计：6280 元/月/人×10 人×12 个月=753600 元

（2）仅约定单价，后续以订单形式确定数量的单价合同

3.2 本合同总价为人民币 753600 元，人民币大写 柒拾伍万叁仟陆佰 圆整（含税）。

3.3 支付方式为以下第 2 种

（1）一次全额付款：甲方待乙方完成协议约定的服务并验收合格后 1 日内，乙方在得到甲方书面确认后，根据甲方所提供的开票信息开具合法、等额、真实、有效的增值税专用发票，甲方承诺收到乙方开具的增值税专用发票后 1 内将货款汇入乙方指定账户；如乙方开具的发票不符合税务机关要求的，甲方有权拒绝支付货款。

（2）多次分期付款：

甲方于第一季度内向乙方支付合同总价的30%费用，即人民币贰拾贰万陆仟零捌拾元整，¥226080.00元；

甲方于第二季度内向乙方支付合同总价的30%费用，即人民币贰拾贰万陆仟零捌拾元整，¥226080.00元；

甲方于第三季度内向乙方支付合同总价的30%费用，即人民币贰拾贰万陆仟零捌拾元整，¥226080.00元；

最后一个季度经年度验收合格后，甲方向乙方支付合同总价的10%费用，即人民币柒万伍仟叁佰陆拾元整，¥75360.00元。

4、服务订单（如合同双方存在服务订单时适用）

4.1 甲方就本协议所规定的服务，如通过订单的形式向乙方采购服务，订单样式以附件 1 为准；未经双方书面确认，任何一方不得对订单格式进行修改；甲方及其投资企业的订单均由甲方指定联系人统一下达，订单下达形式包括但不限于邮件、传真或其他书面（含电子书面）；

4.2 乙方应在收到订单当日以邮件、传真或其他书面（含电子书面）方式予以确认。如果乙方发现订单不可接受或需要修改，应在收到订单后的两个工作日内以传真、邮件形式或其他书面（含电子书面）通知甲方；如果乙方未在该时间确认或反馈，则视为乙方已接受了甲方下达的订单。订单一经乙方接受即生效，任何一方在双方另行达成书面协议前均不得单方取消该订单。

4.3 只有甲方指定联系人下达的订单才对产品的交付和付款具有法律效力。

4.4 在订单生效前，如果甲方更改和取消订单的全部或部分，包括但不限于服务类型、服务内容、服务形式、服务标准、服务期限、服务价格等，甲方应将修改后的信息在交货期内以传真、邮件形式或其他书面（含电子书面）通知乙方，经乙方确认后，以修改后的订单为准，交货日期自动顺延，双方均不承担任何费用；如在订单生效至协议规定的交货日期以内，甲方更改和取消订单的全部或部分，经乙方确认后，以修改后的订单为准，交货日期自动顺延，因此产生的相关费用由甲方承担；

4.5 如果乙方在生效订单或本协议规定的服务日期没有完成服务的或者提供的服务不符合订单约定标准的，则每逾期一天，乙方应向甲方支付当期采购服务总价款的 0.1% 作为违约金，并继续履行约定服务。逾期超过五日完成服务内容或者无法完成服务内容的，除按照上述标准支付违约金外，甲方有权单方解除本协议且拒绝支付任何款项，由此造成甲方损失（包括但不限于律师费、诉讼费用、交通费用），乙方应另行赔偿。

4.6 乙方对于自身业务转型及其他影响服务提供的情况须提前 1 个月 以书面形式通知甲方，并提供有效替代方案，否则应向甲方支付合同所涉总金额的 20% 作为违约金，并赔偿甲方因此遭受的损失（包括但不限于另行委托发生的费用、律师费、诉讼费用、交通费用）。

5、服务的其他要求

5.1 乙方应在合同（含订单）约定的期限内，按照约定的服务类型、服务内容、服务标准、服务方式等要求开展并完成服务；

5.2 除不可抗力因素外，乙方未能按照约定完成服务的，包括但不限于超期完成服务、服务方式不符、服务内容不符、服务质量不符、服务类型不符等，甲方有权解除合同且甲方有权要求乙方赔偿因此给甲方造成的损失；

5.3 如果发生乙方无法或可能无法按期完成服务时，乙方应及时将理由、对策及预定完成服务的时间等内容告知甲方，同时配合甲方对此进行的必要处理。甲方有权针对乙方无法按期完成服务的行为解除订单；

5.4 即使存在以上各款所述的情形，甲方根据本协议相关约定行使本协议的解除权并不影响甲方行使损害赔偿请求权；

6、服务提供方收款信息

6.1 乙方应当依据本协议第 3 条之规定请求甲方支付服务款项。甲方在接到乙方的付款请求后 10 个工作日内予以确认。乙方在得到甲方确认后，根

据甲方所提供的开票信息开具合法、等额、真实、有效的增值税专用发票，甲方承诺在收到乙方开具的增值税专用发票后 10 天内将服务款项汇入乙方指定账户；如乙方开具的发票不符合税务机关要求的，甲方有权拒绝支付货款。

甲方开票信息如下：

公司名称：北京服装学院

开 户 行：北京银行樱花支行

税 号：121100004006900470

银行账户：01090504300120105029417

地 址：北京市朝阳区和平街北口樱花东路甲 2 号

6.2 乙方银行账户信息如下：

公司名称：北京书尚图书有限公司

开 户 行：中国农业银行北京农大南路支行

税 号：91110108752159620U

银行账户：11052701040002289

地 址：北京市海淀区上地三街 9 号 C 座五层 C610-1

如果银行账户信息发生变更，应及时以书面形式通知甲方；

6.3 甲方有权在其应付给乙方的服务款项中扣除乙方因为服务不符合约定要求所对应的应扣除款项，如果甲方扣除乙方所欠的款项，应该事先通知乙方；如乙方提供的服务存在违反约定的问题，甲方有权拒绝乙方继续提供服务或要求乙方重新提供服务，乙方应按被合同总价格的 **0.2%** 支付违约金。

6.4 除按照上述标准支付违约金外，甲方有权单方解除本协议且拒绝支付任何款项，由此造成甲方损失（包括但不限于律师费、诉讼费用、交通费用），乙方应另行赔偿。

6.5 订单中的价格为含税价，并已包含乙方完成服务有关的所有费用，除此之外，甲方无须再向乙方支付其他任何费用。

7、检验与验收

7.1 甲方及其委托代理人在乙方提供服务的过程中可以跟踪检验，甲方及其委托代理人在乙方完成服务有权对乙方提供的服务进行验收。

7.2 服务验收是对服务的类型、服务的内容、服务的形式、服务的时间、服务的标准、服务的价格及服务其他相关内容是否与合同约定相符。如不符，甲方有权要求乙方在甲方规定的时间内提供符合甲方要求的服务。乙方应在甲方提出

异议后 10 个工作日内对甲方的异议予以答复，并且承担由此带来的一切费用和责任。

7.3 关于检验与验收的特殊约定：

(1) 验收根据 “ 北京服装学院 ”；【招标文件编号/包号：ZTXY-2025-F350738/01】包的招标文件、响应文件、技术指标进行，合同货物质量应符合中华人民共和国部颁标准及相应的技术规范要求。

(2) 乙方应保证所提供的服务符合合同的规定，达到甲方满意的效果，并对合同规定的整体服务过程负责。

(3) 乙方保证向甲方提供的技术资料是清晰的、正确的、完整的。甲方在清点乙方提供的技术资料时如发现缺失，乙方应在接到甲方通知后七日内予以补足。

(4) 在双方签署验收证书后三十日内，如果甲方发现服务内容与合同规定不符，或者在服务过程中有更改服务内容的情况，甲方有权要求乙方重新提供相关服务。甲方应在发现该情况之日起三日内以书面形式通知乙方，乙方应在收到甲方通知后十日内免费提供相关服务，相关费用由乙方承担。

8、知识产权

8.1 乙方承诺完成服务不涉及对第三人知识产权及其他法律权利的侵害。如果因第三人主张权利而使甲方遭受损失的，由乙方独立解决并承担全部责任。同时甲方有权单方解除本协议，并要求乙方支付人民币 5000 元作为违约金由此造成甲方损失（包括但不限于另行采购发生的费用、律师费、诉讼费用、赔偿费用），乙方应另行赔偿。

8.2 乙方作为服务提供方，在服务过程中形成的工作成果的知识产权归甲方所有，乙方有标明知识产权创作人身份的权利，但仅限于表明知识产权的创作人，其他一些权利都归属甲方。

9、可追溯性条款

对于甲方有追溯性要求的服务成果，为了保持其唯一性和可追溯性，乙方应按照甲方的要求，以清晰牢固的方式表明服务服务提供方的具体明确信息，以便于对该服务实施有效的追踪控制。基于追溯性的要求，乙方应在甲方要求时向甲方提供服务过程及成果档案和相关文件以供查询。

10、权利和义务的转让

未经甲方事先书面同意，乙方不得将其在本协议项下的权利和义务的全部或部分向其它任何第三方转让。

11、保密

乙方对本协议签订的事实及本协议的内容、在本协议的签订和履行过程中获知的甲方的所有商业秘密、商业信息、技术秘密、技术信息以及其他尚未公开的信息，包括但不限于甲方的场所信息、开票信息等自获知之日起应予以保密，不得用于履行本协议以外的任何目的，且不得向第三者泄漏或公开。保密期限为永久，直至相关信息向公众公开或由公共渠道可获得为止。如乙方违反该条款，应当向甲方承担违约责任，违约金为双方该年度业务总金额的 **20%**。

12、不可抗力

由于自然灾害、事故等任何一方所无法预见、无法避免且不能克服的原因导致该方无法履行或延迟履行本协议时，任何一方不承担与此相关的责任，且不能视为违约。在以上原因发生后的 **10 日内**，受到影响的一方应及时通知另一方，并应采取积极有效的措施尽量避免损失的扩大。如该事件严重影响本协议的履行或致使无法履行且持续 **30 日以上（包括 30 日）**的，任何一方均可以书面形式通知对方立即终止本协议。

13、协议的解除

即使本协议中有其他约定，如双方之中的一方在本协议有效期内发生以下情况时，另一方即可立即全部或部分解除本协议：

13.1 由监督机关吊销营业执照或处以停业等的处分时；

13.2 进入破产、重整、和解的程序时；

13.3 被采取第三人提起的临时扣押、财产保全、强制执行等措施，可认定资产状况极度恶化的严重事态已发生时；

13.4 开出的票据或支票被拒付或陷入被停止支付或支付不能的状态时；

13.5 解散、合并或重要经营资产的转让时；

13.6 如果市场发生变化导致甲方不再需要乙方继续提供服务的，则甲方有权以书面方式提前 **90 天**通知乙方解除本协议，经双方书面确认后本协议方可解除，如因此给乙方造成损失，甲方须赔偿乙方因甲方解除协议所造成的实际损失；

13.7 如果因自然灾害、事故或其他原因使乙方服务能力显著下降，导致甲方认定乙方难以继续提供服务的，甲方可以与乙方协商并双方书面确认后全部或

部分解除本协议；

14、争议的解决

因本协议或本协议的履行发生争议的，甲乙双方应协商解决，协商不成的，任何一方均有权向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼；

15、期限

15.1 本协议的有效期限自 2026 年 1 月 1 日起至 2026 年 12 月 31 日止。本协议有效期满前三十日内，甲乙双方应就续签事宜进行协商，协商一致，签订相关协议；协商不一致，本协议期满自动终止。

15.2 如果在本协议签订之前，甲方已经通过订单向乙方采购服务，则本协议自动适用于该订单；

15.3 如果订单在前款所指的本协议终止或解除时已成立但未履行完毕，除非甲方另有书面指示，否则该订单在履行完毕后方可终止，在订单继续存续期间适用本协议的条款。

16、其他

16.1 各方应支付其各自因履行本协议而产生及发生的、适用法律规定的相關稅收；

16.2 本协议一式陆份，甲乙双方各执叁份。本协议由甲乙双方法定代表人或授权签字人签字并加盖公章后生效。如由法定代表人授权代表签字，则需提供法定代表人授权委托书及身份证复印件作为协议签署附件。

16.3 本协议之附件属于本协议的一部分，与本协议具有同等法律效力。

（以下无正文）

(本页无正文，为合同签字页)

甲方（盖章）：

法定代表人或授权代表：

日期：2025年12月15日



乙方（盖章）：北京书尚图书有限公司

法定代表人或授权代表：

日期：2025年12月16日



黄世军

附件

服务承诺

一、服务准则：

1. 对读者：微笑服务；耐心解答读者的问题；做好读者咨询的工作；帮助、引导读者取书等。

2. 对工作：认真、负责，严谨、细心。按标准尽快完成上书工作；保持书库图书整齐，错架率小于 1%；保持书架、阅览桌椅干净、整齐，书车、脚踏摆放整齐等。

3. 对图书馆：接受图书馆的管理、监督。按时、有序的开馆；认真完成每天的工作；处理好突发事件，及时汇报；提高安全防范意识，多进行全馆安全巡视，特别是闭馆时，注意关闭所有电源、门窗。项目周期内实施人员保持稳定，项目核心人员不发生变动。服务期间，保证服务人员按照图书馆要求进行工作。

二、服务目标：

标准化、专业化、服务读者、服务图书馆

三、服务标准：

1. 严格按图书馆服务外包项目的要求，认真完成每一项工作。

2. 严格遵守图书馆的各项规章制度。

3. 努力为全校的老师、学生做好服务，把专业的团队、专业的服务呈现给所有读者。

4. 把读者和图书馆的满意度作为衡量我们服务的唯一标准。

5. 挂牌上岗，着装整齐，微笑服务。耐心解答读者的问题、做好咨询的工作、帮助引导读者取书。

6. 按标准尽快完成上书任务、保持书库图书整齐，错架率小于 1%。

7. 保持书架、阅览桌椅干净、整齐，书车、脚踏摆放整齐等。按时、有序的开馆，认真完成每天的工作。

8. 保持书库和阅览室天天通风干燥，空气新鲜，做好书库内防湿、防虫、防鼠等工作。

9. 工作期间不聊天、不谈论、不做与工作无关的事情。不得大声喧哗，工作时间手机调成静音，保持工作区内安静。

10. 随时纠正各种不文明行为，做到以理服人，不与读者发生冲突。

11. 严格遵循图书馆的工作纪律，工作用计算机严禁他用，不得将本馆图书或设备私自带出、外借。

12. 处理好突发事件，及时汇报；多进行全馆安全巡视，特别是闭馆时，注意关闭所有电源、门窗。做到标准化、专业化、服务读者、服务图书馆。

13. 保质保量完成领导交给的各项临时性工作。

14. 闭馆前确认室内无读者，切断电源，关好门窗。

四、六大不能违反的纪律：

1. 晚开馆

2. 早闭馆

3. 防水、防火、防电等安全隐患

4. 杜绝与读者发生冲突

5. 突发事件的正确处理

6. 图书馆财产安全（杜绝私自带出馆）

每天提醒所有员工：图书馆任何地方禁烟、禁火，注意防范。

供应商名称（加盖公章）北京书尚图书有限公司

