

2017-5-902

政府采购合同

合同编号: _____

项目名称: 图书馆流通阅览外包项目

招标编号: ZTXY-2017-F52583

服务名称: 委托服务

买 方: 北京建筑大学

卖 方: 北京书尚图书有限公司

签署日期: 2017年 10 月 19 日



合 同 书

北京建筑大学（买方）北京建筑大学图书馆流通阅览外包项目（项目名称）中所需 委托服务（服务名称）经 中天信远国际招投标咨询（北京）有限公司 以 ZTXY-2017-F52583 号招标文件在国内公开招标。经评标委员会评定 北京书尚图书有限公司（卖方）为中标人。买、卖双方同意按照下面的条款和条件，签署本合同。

1、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，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. 合同补充协议
- d. 投标文件 (含澄清文件)
- e. 招标文件 (含招标文件补充通知)

2、服务内容及期限

北京建筑大学图书馆（大兴校区）1-5层及地下一层共约2.5万平方米、北京建筑大学图书馆（西城校区）3-4层3千平方米外包服务。

服务期限：1年。

3、合同总价

本合同总价为（大写）捌拾玖万陆仟壹捌陆拾元整人民币（¥：896160.00元）

分项价格：具体分项报价详见附件二。

4、付款方式

签订合同后买方预付合同总价的60%，即伍拾叁万柒仟陆佰玖拾陆元整，

¥537696.00元；服务期满验收合格后支付合同总价的40%，即叁拾伍万捌仟肆佰陆拾肆元整，¥358464.00元。并在签订合同同时，卖方向买方提交合同总价5%的履约保证金，即肆万肆仟捌佰零捌元整，¥44808.00元，履约保证金在验收合格后一年，如买方无任何问题的情况下，一次性无息返还给卖方。


5、本合同服务时间及服务地点

服务时间：2017年1月1日至2017年12月31日

服务地点：北京建筑大学大兴校区图书馆及西城校区图书馆

6、合同的生效

本合同经双方全权代表签署，加盖单位印章并由卖方递交履约保证金后生效。

买 方：北京建筑大学
名 称：(印章) 
2017年 10月 19日
授权代表(签字)： 袁伟涛
地址：北京西城展览馆路1号

邮政编码：100044
电 话：
开户银行：
帐 号：

卖 方：北京书尚图书有限公司
名 称：(印章) 
2017年 10月 29日
授权代表(签字)：
地址：北京市海淀区北四环西路 66
号 1208

邮政编码：100080
电 话：18601209016
开户银行：农行农大南路支行
帐 号：11-052701040002289

二、合同一般条款

1. 定义

本合同中的下列术语应解释为：

- 1.1 “合同”系指买卖双方签署的、合同格式中载明的买卖双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的其它文件。
- 1.2 “合同价”系指根据合同约定，卖方在完全履行合同义务后买方应付给卖方的价格。
- 1.3 “货物”系指卖方根据合同约定须向买方提供的一切设备、机械、仪表、备件，包括工具、手册等其它相关资料。
- 1.4 “服务”系指根据合同约定卖方承担与供货有关的辅助服务，如运输、保险及安装、调试、提供技术援助、培训和其他类似的服务。
- 1.5 “买方”系指与中标人签署供货合同的单位（含最终用户）。
- 1.6 “卖方”系指根据合同约定提供货物及相关服务的中标人。
- 1.7 “现场”系指合同约定货物将要运至和安装的地点。
- 1.8 “验收”系指合同双方依据强制性的国家技术质量规范和合同约定，确认合同项下的货物符合合同规定的活动。

2. 技术规范

- 2.1 提交货物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）及其投标文件的技术规范偏差表（如果被买方接受的话）相一致。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. 知识产权

- 3.1 卖方应保证买方在使用该货物或其任何一部分时不受第三方提出的侵犯专利权、著作权、商标权和工业设计权等的起诉。如果任何第三方提出侵权指控，卖方须与第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和经济赔偿。

4. 包装要求

- 4.1 除合同另有约定外，卖方提供的全部货物，均应采用本行业通用的方式进行包装，且该包装应符合国家有关包装的法律、法规的规定。包装应适应于远距离运输、防潮、防震、防锈和防粗暴装卸，确保货物安全无损，运

抵现场。由于包装不善所引起的货物锈蚀、损坏和损失均由卖方承担。

4.2 每件包装箱内应附一份详细装箱单和质量合格证。

5. 装运标志

5.1 卖方应在每一包装箱的四侧用不褪色的油漆以醒目的中文字样做出下列标记：

收货人：_____

合同号：_____

装运标志：_____

收货人代号：_____

目的地：_____

货物名称、品目号和箱号：_____

毛重/净重：_____

尺寸(长×宽×高以厘米计)：_____

5.2 如果货物单件重量在 2 吨或 2 吨以上，卖方应在每件包装箱的两侧用中文和适当的运输标记，标明“重心”和“吊装点”，以便装卸和搬运。根据货物的特点和运输的不同要求，卖方应在包装箱上清楚地标有“小心轻放”、“防潮”、“勿倒置”等字样和其他适当的标志。

6. 交货方式

6.1 交货方式一般为下列其中一种，具体在合同特殊条款中规定。

6.1.1 现场交货：卖方负责办理运输和保险，将货物运抵现场。有关运输和保险的一切费用由卖方承担。所有货物运抵现场的日期为交货日期。

6.1.2 工厂交货：由卖方负责代办运输和保险事宜。运输费和保险费由买方承担。运输部门出具收据的日期为交货日期。

6.1.3 买方自提货物：由买方在合同规定地点自行办理提货。提单日期为交货日期。

6.2 卖方应在合同规定的交货期 3 天以前以电报或传真形式将合同号、货物名称、数量、包装箱件数、总毛重、总体积(立方米)和备妥交货日期通知买方。同时卖方应用挂号信将详细交货清单一式 6 份包括合同号、货物名称、规格、数量、总毛重、总体积(立方米)、包装箱件数和每个包装箱的尺寸(长×宽×高)、货物总价和备妥待交日期以及对货物在运输和仓储的

特殊要求和注意事项通知买方。

- 6.3 在现场交货和工厂交货条件下，卖方装运的货物不应超过合同规定的数量或重量。否则，卖方应对超运部分引起的一切后果负责。

7. 装运通知

- 7.1 在现场交货和工厂交货条件下的货物，卖方通知买方货物已备妥待运输后 24 小时之内，应将合同号、货名、数量、毛重、总体积(立方米)、发票金额、运输工具名称及装运日期，以电报或传真通知买方。
- 7.2 如因卖方延误将上述内容用电报或传真通知买方，由此引起的一切后果损失应由卖方负责。

8. 保险

- 8.1 如果货物是按现场交货方式或工厂交货方式报价的，由卖方按照发票金额的 110% 办理“一切险”；如果货物是按买方自提货物方式报价的，其保险由买方办理。

9. 付款条件

付款条件见第五章“合同特殊条款”。

10. 技术资料

- 10.1 合同项下技术资料(除合同特殊条款规定外)将以下列方式交付：
合同生效后 15 天之内，卖方应将每台设备和仪器的中文技术资料一套，如目录索引、图纸、操作手册、使用指南、维修指南和 / 或服务手册和示意图寄给买方。
- 10.2 另外一套完整的上述资料应包装好随同每批货物一起发运。
- 10.3 如果买方确认卖方提供的技术资料不完整或在运输过程中丢失，卖方将在收到买方通知后 3 天内将这些资料免费寄给买方。

11. 质量保证

- 11.1 卖方须保证货物是全新、未使用过的，并完全符合强制性的国家技术质量规范和合同规定的质量、规格、性能和技术规范等的要求。
- 11.2 卖方须保证所提供的货物经正确安装、正常运转和保养，在其使用寿命期内须具有符合质量要求和产品说明书的性能。在货物质量保证期之内，卖方须对由于设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何不足或故障负责。
- 11.3 根据买方按检验标准自己检验结果或委托有资质的相关质检机构的检验结

果，发现货物的数量、质量、规格与合同不符；或者在质量保证期内，证实货物存在缺陷，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，买方应尽快以书面形式通知卖方。卖方在收到通知后 7 天内应免费维修或更换有缺陷的货物或部件。

11.4 如果卖方在收到通知后 7 天内没有弥补缺陷，买方可采取必要的补救措施，但由此引发的风险和费用将由卖方承担。

11.5 除“合同特殊条款”规定外，合同项下货物的质量保证期为自货物通过最终验收起 12 个月。

12. 检验和验收

12.1 在交货前，中标人应对货物的质量、规格、性能、数量和重量等进行详细而全面的检验，并出具证明货物符合合同规定的文件。该文件将作为申请付款单据的一部分，但有关质量、规格、性能、数量或重量的检验不应视为最终检验。

12.2 货物运抵现场后，买方应在 10 日内组织验收，并制作验收备忘录，签署验收意见。

12.3 买方有在货物制造过程中派员监造的权利，卖方有义务为买方监造人员行使该权利提供方便。

12.4 制造厂对所供货物进行机械运转试验和性能试验时，中标人必须提前通知买方。

13. 索赔

13.1 如果货物的质量、规格、数量、重量等与合同不符，或在第 11.5 条规定的质量保证期内证实货物存有缺陷，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，买方有权根据有资质的权威质检机构的检验结果向卖方提出索赔（但责任应由保险公司或运输部门承担的除外）。

13.2 在根据合同第 10 条和第 11 条规定的检验期和质量保证期内，如果卖方对买方提出的索赔负有责任，卖方应按照买方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

13.2.1 在法定的退货期内，卖方应按合同规定将货款退还给买方，并承担由此发生的一切损失和费用，包括利息、银行手续费、运费、保险费、检验费、仓储费、装卸费以及为保护退回货物所需的其它必要费用。如已超过退货

期，但卖方同意退货，可比照上述办法办理，或由双方协商处理。

13.2.2 根据货物低劣程度、损坏程度以及买方所遭受损失的数额，经买卖双方商定降低货物的价格，或由有权的部门评估，以降低后的价格或评估价格为准。

13.2.3 用符合规格、质量和性能要求的新零件、部件或货物来更换有缺陷的部分或/和修补缺陷部分，卖方应承担一切费用和风险并负担买方所发生的一切直接费用。同时，卖方应按合同第 10 条规定，相应延长修补或更换件的质量保证期。

13.3 如果在买方发出索赔通知后 3 天内，卖方未作答复，上述索赔应视为已被卖方接受。如卖方未能在买方提出索赔通知后 7 天内或买方同意的更长时间内，按照本合同第 13.2 条规定的任何一种方法解决索赔事宜，买方将从合同款或从卖方开具的履约保证金保函中扣回索赔金额。如果这些金额不足以补偿索赔金额，买方有权向卖方提出不足部分的补偿。

14. 延迟交货

14.1 卖方应按照“货物需求一览表及技术规格”中买方规定的时间表交货和提供服务。

14.2 如果卖方无正当理由延迟交货，买方有权提出违约损失赔偿或解除合同。

14.3 在履行合同过程中，如果卖方遇到不能按时交货和提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时交货的理由、预期延误时间通知买方。买方收到卖方通知后，认为其理由正当的，可酌情延长交货时间。

15. 违约赔偿

15.1 除合同第 15 条规定外，如果卖方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，买方可要求卖方支付违约金。违约金按每周迟交货物或未提供服务交货价的 0.5% 计收。但违约金的最高限额为迟交货物或没有提供服务的合同价的 5%。一周按 7 天计算，不足 7 天按一周计算。如果达到最高限额，买方有权解除合同。

16. 不可抗力

16.1 如果双方中任何一方遭遇法律规定的不可抗力，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不可抗力所影响的时间。

16.2 受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快书面形式通知另一方，

并在事故发生后 7 天内，将有关部门出具的证明文件送达另一方。

16.3 不可抗力使合同的某些内容有变更必要的，双方应通过协商在 7 日内达成进一步履行合同的协议，因不可抗力致使合同不能履行的，合同终止。

17. 税费

17.1 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。

18. 合同争议的解决

18.1 因合同履行中发生的争议，合同当事人双方可通过协商解决。协商不成的，选择下列第二种方式解决争议：

一、提请北京仲裁委员会仲裁；

二、向人民法院提起诉讼。

18.2 仲裁裁决应为最终裁决，当事人一方在规定时间内不履行仲裁机构裁决的，另一方可以申请人民法院强制执行。

18.3 仲裁费用和诉讼费用除仲裁机构另有裁决外，应由败诉方负担。

19. 违约解除合同

19.1 在卖方违约的情况下，买方可向卖方发出书面通知，部分或全部终止合同。同时保留向卖方追诉的权利。

19.1.1 卖方未能在合同规定的限期或买方同意延长的限期内，提供全部或部分货物，按合同第 15.1 的规定可以解除合同的；

19.1.2 卖方未能履行合同规定的其它主要义务的；

19.1.3 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

19.1.3.1 “腐败行为”和“欺诈行为”定义如下：

19.1.3.1.1 “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买方在合同签订、履行过程中的行为。

19.1.3.1.2 “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，损害买方的利益的行为。

19.2 在买方根据上述第 19.1 条规定，全部或部分解除合同之后，应当遵循诚实信用原则，全部或部分购买与未交付的货物类似的货物或服务，卖方应承担买方购买类似货物或服务而产生的额外支出。部分解除合同的，卖方应继续履行合同中未解除的部分。

20. 破产终止合同

20.1 如果卖方破产导致合同无法履行时，买方可以书面形式通知卖方，单方终止合同而不给卖方补偿。但买方必须以书面形式告知同级政府采购监督管理部门。该合同的终止将不损害或不影响买方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

21. 转让和分包

21.1 政府采购合同不能转让。

21.2 经买方同意，卖方可以将合同项下非主体、非关键性工作分包给他人完成。接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包。分包后不能解除卖方履行本合同的责任和义务，接受分包的人与卖方共同对买方连带承担合同的责任和义务。卖方可以将合同项下非主体、非关键性工作分包给他人完成。但必须在投标文件中载明。

22. 合同修改

22.1 买方和卖方都不得擅自变更本合同，但合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。如必须对合同条款进行改动时，当事人双方须共同签署书面文件，作为合同的补充，并报同级政府采购监督管理部门备案。

23. 通知

23.1 本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送，而另一方也应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

24. 计量单位

24.1 除技术规范中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

25. 适用法律

25.1 本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

26. 履约保证金

26.1 卖方应在合同签订后 7 天内，按约定的方式向买方提交合同总价 5% 的履约保证金。

26.2 履约保证金用于补偿买方因卖方不能履行其合同义务而蒙受的损失。

26.3 履约保证金应使用本合同货币，按下述方式之一提交：

A. 买方可接受的在中华人民共和国注册和营业的银行，按招标文件提供的格式，或其他买方可接受的格式。

B. 支票、汇票、电汇、本票、金融机构、担保机构出具的保函（含政府

采购投标担保函)等非现金形式。

26.4 履约保证金在法定的货物质量保证期期满前应完全有效。

26.5 如果卖方未能按合同规定履行其义务,买方有权从履约保证金中取得补偿。

质量保证期结束后三十(30 日历)天内,买方将把履约保证金退还卖方。

27. 合同生效和其它

27.1 政府采购项目的采购合同内容的确定应以招标文件和投标文件为基础,不得违背其实质性内容。政府采购项目的采购合同自签订之日起七个工作日内,买方应当将合同副本报同级政府采购监督管理部门和有关部门备案。合同将在双方法定代表人或其授权代表签字、加盖公章并由卖方递交履约保证金后开始生效。

27.2 本合同一式十份,具有同等法律效力。

三、合同特殊条款

合同特殊条款是合同一般条款的补充和修改。如果两者之间有抵触，应以特殊条款为准。合同特殊条款的序号将与合同一般条款序号相对应。

1、定义

1.5 买方：本合同买方系指：北京建筑大学。

1.6 卖方：本合同卖方系指：北京书尚图书有限公司。

1.7 现场：本合同项下的服务地点位于：北京市西城区展览馆路1号、北京市大兴区黄村镇永源路15号。

6、交货方式

6.1 本合同项下的货物交货方式为：现场交货。

9、付款条件：

签订合同后买方预付合同总价的60%，即伍拾叁万柒仟陆佰玖拾陆元整，¥537696.00元；服务期满验收合格后支付合同总价的40%，即叁拾伍万捌仟肆佰陆拾肆元整，¥358464.00元。并在签订合同同时，卖方向买方提交合同总价5%的履约保证金，即肆万肆仟捌佰零捌元整，¥44808.00元，履约保证金在验收合格后一年，如买方无任何问题的情况下，一次性无息返还给卖方。

10、技术资料：按合同约定。

11、质量保证：

11.3 卖方在收到通知后7天内应免费维修或更换有缺陷的货物或部件。

11.4 如果卖方在收到通知后7天内没有弥补缺陷，买方可采取必要的补救措施，但风险和费用将由卖方承担。

11.5 合同项下货物的质量保证期为自货物通过最终验收起 个月（详见招标文件技术要求）。

12、 检验和验收：按合同约定。

13、 索赔：按合同约定。

16、 不可抗力：

16.2 不可抗力通知送达时间：事故发生后7天内。

26、 履约保证金：

26.1 提交履约保证金的时间：签订合同后7天（不超过30天）；

履约保证金金额：合同总价的5%。

附件一 售后服务条款

服务承诺与应急方案

一、个性化服务承诺

根据北京建筑大学图书馆流通阅览外包项目的服务要求，我公司本着“把读者和图书馆的满意度作为衡量我们服务的唯一标准”的服务理念，以及“专业化、标准化、服务读者、服务图书馆”的服务目标，结合本项目的服务要求，我们从四方面来说明本项目的服务承诺，包括服务要求、服务目标、服务标准、六大不能违反的纪律。

（一）服务要求：

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。

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。

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。

（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、严格按北京建筑大学图书馆流通阅览外包项目的要求，认真完成每一项工作。

2、严格遵守北京建筑大学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、严格遵守北京建筑大学图书馆的工作纪律，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。

二、对消防、公共安全、公共卫生等方面的突发事件的应急预案

根据北京建筑大学图书馆流通阅览外包项目的服务要求，我公司本着“把读者和图书馆的满意度作为衡量我们服务的唯一标准”的服务理念，以及“专业化、标准化、服务读者、服务图书馆”的服务目标，结合本项目实际情况，我们从项目规模、消防安全、公共安全、公共卫生、突发事件等各个方面做出了设立项目经理，开展有效的消防安全培训，设立公共安全、卫生应急岗，与图书馆成立应急预案小组，与图书馆建立会晤制度，机动人员储备等方面的具体方案。

(一) 设立项目经理

设立一名资深的项目经理，从事图书馆流通服务外包项目至少 5 年以上，非常熟悉图书馆的工作流程，引导、监督项目组人员的工作。具体工作如下：

1、开馆前的检查：

早 7:40 前到达北京建筑大学图书馆，参加每天的例行晨会。检查、监督员工的上岗情况，着装情况，认真听取晨会内容。对不规范的上岗、不规范的着装，予以警告或纠正，同时给予项目负责人警告处理。晨会标准如下：员工应在 7:40 进行签到，换好工作服后，7:40 准时参加晨会。

晨会后，检查各楼层各岗是否在 8:30 准时开馆，迎接读者。

每月检查不少于 2 次。

2、礼貌礼仪检查：

检查各楼层工作人员接待读者的礼貌用语，面部表情，服务态度。标准服务要求如下：在读者咨询或请求帮助时，我们工作人员应立即放下手里的工作并起立，笑迎读者，说：“您好，有什么需要帮助的吗？”，并认真解答、帮助读者完成相关工作。

每月检查不少于 4 次。

3、日常工作检查：

对图书的上架情况，图书的错架率，书架的整齐度，架面的干净整洁，安全通道的畅通等，进行逐一的检查、记录。工作标准如下：每天的归还图书原则上应在 2-3 小时内返架，图书的错架率不超过 1%，图书排架整齐，架面干净整洁，安全通道无障碍物等。

每月检查不少于 4 次。

4、闭馆的检查：

晚 21:30 前到达北京建筑大学图书馆，检查、监督员工的闭馆前准备工作，包括归还图书是否有积压，架上图书是否整齐，书车是否摆放到指定位置，员工是否在岗等，待闭馆音乐响起，检查各楼层员工是否按要求进行读者提醒、关闭窗口、关闭窗帘，待读者离开后收拣阅览图书，摆桌椅、巡视工作，同时提醒读者。待 22:00 整，清理学生占座物品（统一放在一层收纳柜、贵重物品交至保安处并登记）、检查检索机、复印件、自助还书机的关机、空调关闭、相关设备的关闭情况，同时进行整个阅览区的检查，进行闭灯示意（留 1 组灯不闭），并在通道进行大声提醒。2 分钟后（22:02），如无应答，确认无读者后，清理学生占

座物品（统一放在一层收纳柜、贵重物品交至保安处并登记）、关闭灯、锁门，所有员工在一层大厅集合、签到、向组长汇报闭馆情况，确认安全闭馆后离开。22:10分，组长和安全员再进行进行一次安全排查工作，确认全部楼层安全后，整体闭馆工作检查完毕完成，22:30 签退离馆。

每月检查不少于 2 次。

5、周末及节假日的检查：

包括开馆前的检查，礼貌礼仪的检查，日常工作的检查，和闭馆的检查等。

每月检查不少于 2 次。

6、与项目主管、组长的工作交流：

根据日常的检查情况，和图书馆提出的工作要求，与本项目组的主管、组长进行面对面的、有效的工作沟通、交流，确实解决相关问题，达到持续规范化、标准化的服务读者，服务图书馆。

每月工作交流不少于 8 次。

7、与图书馆的工作汇报：

每月进行 1 次全面的工作汇报，内容包括：人员状况、工作量统计、错架率统计、总体工作进度、是否有突发事件及突发事件的处理、下个月的总体工作计划等。

8、突发事件的处理：

遇到突发事件，第一时间赶到现场，耐心了解情况，同时上报图书馆和公司；能处理的事件，在不违反图书馆和公司规章制度的前提下，立即解决；不能处理的事件，由图书馆和公司出面解决；事后做一份详细的事件报告，同时交给图书馆和公司。

（二）开展有效的消防安全培训

1、培训：每年的消防安全培训不少于 4 次，包括每学期开学前、放假后，进行全体员工集中培训。每位员工必须掌握消防通道、消防设施的位置、防护、使用。

2、考核：培训完毕后，对员工进行试卷考试和实地考察。对考核不合格的人员进行再次培训，直至完全掌握为止。

3、新员工培训：新入职的员工利用图书馆闭馆的时间，进行全面的消防安全培训，同样进行考核。

4、利用图书馆闭馆的时间，根据实际情况集中对工作人员进行图书馆安全通道的梳理工作，加强工作人员对图书馆室内环境的认识与学习；

5、不定时的对工作人员进行消防知识和消防设备的考核，包括消防安全知识、干粉灭火器的使用等；

6、积极参与学校组织的一年一度的 119 消防演习，在消防演习中认真学习消防知识，将所学知识真正融入到实际工作中，并培训到每一位员工。

7、消防安全知识培训资料。

第一章 消防法有关规定

1、为了预防火灾和减少火灾危害，保护公民人身、公共财产和公民财产的安全，维护公共安全，保障社会主义现代化建设的顺利进行，指定本法。

2、消防工作贯彻“预防为主，防消结合”的方针，坚持专门机关与群众相结合的原则，实行防火安全责任制。

3、任何单位、个人都有维护消防安全，保护消防设施，预防火灾，报告火警的义务，任何单位、成年公民都有参加有组织的灭火工作的义务。

4、任何单位、个人不得损坏或者擅自挪用、拆除、停用消防设施、器材，不得埋压、圈占消火栓，不得占用防火间距，不得堵塞消防通道。

5、任何人发现火灾时，都应当立即报警。任何单位、个人都应当无偿报警提供便利，不得阻拦报警。严禁谎报火警。

6、公共场所发生火灾时，该公共场所的现场工作人员有组织引导群众疏散的义务。

7、发生火灾的单位必须立即组织力量扑救火灾。

8、公共场所发生火灾时，该公共场所的现场工作人员不履行组织，引导在场群众疏散的义务，造成人身伤亡，尚不构成犯罪的，处十五日以下拘留。

9、违反本法行为，构成犯罪的依法追究刑事责任。

第二章 火灾常识

1、火灾特点：

(1) 燃烧猛烈，蔓延快。在厂房和坑道，火灾极易沿着电气线路和通风管道蔓延，我矿由于存放的易燃易爆物品较多，这些物资一旦被引燃，火势异常猛烈，短时间内就可以形成大面积火灾。

(2) 火灾伤亡大。厂房内由于结构复杂，疏散通道狭长曲折，安全出口少，

不利于疏散。燃烧会产生大量高温有毒的烟气，极易人的中毒窒息，造成巨大伤亡。

(3) 经济损失大。库房、厂房内由于有大量物资设备，一旦发生火灾会造成巨大的经济损失。

(4) 扑救困难。高层建筑由于楼房高、结构和使用性质上的复杂性，可燃物多而集中，导致燃烧快而凶猛，最健全有效的组织和现代化的装备，也无法保证有效和成功的扑灭高层建筑的火灾。

2、燃烧的发生必须具备三个条件，即：可燃物、助燃物和着火源。

3、火灾的分类：

火灾分为A、B、C、D四类。A类是固体物质火灾，如木材、棉花、麻、纸张火灾等。B类是液体火灾和可熔化的固体物质火灾，如汽油、煤油、原油、甲醇、乙醇、沥青、石蜡火灾等。C类是气体火灾，如煤气、天然气、甲烷、乙烷、丙烷、氢气火灾等。D类是金属火灾，如钾、钠、镁、钛、锆、锂、铝等火灾。

4、制止火灾发生的基本措施包括：

(1) 控制可燃物，以难或不燃的材料代替易燃或可燃的。

(2) 隔绝空气，使用易燃物质的生产应密闭的设备中进行。

(3) 消除着火源。

(4) 阻止火势蔓延，在建筑物之间筑防火墙，设防火间距，防止火灾扩大。

5、灭火方法：一切灭火措施，都是为了破坏已经产生的燃烧条件或使燃烧反应消失，根据物质燃烧原理和同火灾作斗争的实践经验，现行灭火基本方法有四种：

(1) 冷却法：降低燃烧物的温度，使温度低于燃点，促使燃烧过程停止。例如使用水灭火。

(2) 窒息法：减少燃烧区域的氧气量或采用不燃烧物质冲淡空气，使火焰熄灭。例如用砂土埋没燃烧物，使用二氧化碳灭火器扑救火灾。

(3) 隔离法：把燃烧物与未燃烧物隔离。例如将起火点附近的可燃、易燃或助燃物搬走。

(4) 抑制法：让灭火剂参与到燃烧反应过程中去，中断燃烧的连锁反应。

第三章 消防器材的种类和使用方法

1、消防器材的种类：消防栓、干粉灭火器、沙箱、消防铲、消防斧、消防

钩、应急灯、疏散标志等。

2、使用方法：

(1) 消防栓：消防栓是扑灭火灾的常用灭火设施，它是由开启阀门和出水口组成，并配有水带和水枪，使用时先将水带打开，打直，接口一边接出水口，另外一边接水枪，如果水带太短，可再连接多一盘。

(2) 手提式干粉灭火器：主要由压把、保险销、筒身、喷管等组成。

使用手提式干粉灭火器，应在距燃烧物 3—5 米处左右进行，操作者应先将灭火器上下摇晃后将开启压把上的保险销拔掉，然后一只手握住喷射软管前喷嘴根部，另一只手将开启把下压，迅速对准火焰根部喷出干粉灭火。灭火时要迅速彻底，不要遗留残火，以防复燃。灭油料火时不要冲击液面，以防液体溅出，给灭火带来困难。

第四章 发生火灾后的应急措施

1、发生火灾时，如何组织灭火自救工作？

扑救初期火灾是在火势蔓延快、人员多、火场情况复杂的情况下进行的。在组织指挥灭火自救的工作中，应坚持以保证大多数人的安全为前提。指挥要果断、行动要迅速。具体要抓好报警通报、疏散抢救、组织灭火、防烟排烟、注意防爆、现场护救、通讯联系、后勤保障、安全警戒等工作。

2、发生火灾时，如何报警？

一旦发生火灾，首先要做的就是要把火灾的信息传给消防安全管理部门、单位的负责人、公安消防队和需要疏散的人员。各单位义务消防队员要积极参加扑救初起火灾，当火势蔓延，火情恶化时，要及时拨打“119”火警电话，并派人到路口迎候消防车。拨打电话时要注意到以下几点：

- (1) 说清楚起火单位的详细地址，具体起火部位；
- (2) 起火单位燃烧物质的性质，如油、电器或棉织物等；
- (3) 火势的大小；
- (4) 报警人的姓名及联系方式。

3、火场逃生方法

(1) 绳索自救法：家中有绳索的，可直接将其一端拴在门、窗档或重物上沿另一端爬下。过程中，脚要成绞状夹紧绳子，双手交替往下爬，并尽量采用手套、毛巾将手保护好。

(2) 匍匐前进法：由于火灾发生时烟气大多聚集在上部空间，因此在逃生过程中应尽量将身体贴近地面匍匐或弯腰前进。

(3) 毛巾捂鼻法：火灾烟气具有温度高、毒性大的特点，一旦吸入后很容易引起呼吸系统烫伤或中毒，因此疏散中应用湿毛巾捂住口鼻，以起到降温及过滤的作用。

(4) 棉被护身法：用浸泡过的棉被或毛毯、棉大衣盖在身上，确定逃生路线后用最快的速度钻过火场并冲到安全区域。

(5) 毛毯隔火法：将毛毯等织物钉或夹在门上，并不断往上浇水冷却，以防止外部火焰及烟气侵入，从而达到抑制火势蔓延速度、增加逃生时间的目的。

(6) 被单拧结法：把床单、被罩或窗帘等撕成条或拧成麻花状，按绳索逃生的方式沿外墙爬下。

(7) 楼梯转移法：当火势自下而上迅速蔓延而将楼梯封死时，住在上部楼层的居民可通过老虎窗、天窗等迅速爬到屋顶，转移到另一家或另一单元的楼梯进行疏散。

(8) 卫生间避难法：当实在无路可逃时，可利用卫生间进行避难，用毛巾堵塞门缝，把水泼在地上降温躲避。

(9) 火场求救法：发生火灾时，可在窗口、阳台或屋顶处向外大声呼叫、敲击金属物品或投掷软物品，白天应挥动鲜艳布条发出求救信号，晚上可挥动手电筒或白布条引起救援人员的注意。

(三) 设立公共安全、公共卫生应急岗

为确保图书馆内人员的生命安全、图书馆财产的安全，做到有效预防、及时控制安全事件的发生，公司增设 1 个安全应急岗，在外包的工作区域内，按开馆时间，全程进行安全检查、安全防范工作，把安全隐患降低到最小。

1、工作时间：周一到周日 08:00-22:30（隔天轮班）

2、工作职责与内容：

①每天 8:00 前检查各层门是否按时、安全的打开，灯是否打开。

②每天 8:30 开始，沿东西两侧的步行梯，逐一检查安全通道的灯是否开放，消防设备设施是否完好，查看步行梯的地砖是否松动、破损、有水等，检查“安全出口”标识的完好、亮灯情况等，发现异常情况立即上报保障部。

③每日安全巡查：逐层进行巡视，包括东西两侧检索机之间、部分窗户、

前台、电梯间的消防栓灭火器组是否完好，消防报警器是否正常，紧急安全出口门的自带锁是否处于开放（常规用门禁锁闭）等，发现异常情况立即上报。

④每日读者的安全检查和监督，主要包含读者在使用电源线时是否处于桌与桌之间的过道中（不能影响正常通行）、是否有违规使用自带的插线板、是否有电源线老化现象、是否存在不规范的使用馆内的电源插孔（例如：只插电源没有连接的设备）、是否有吸烟现象、是否有翻窗进入天台现象、在冬天是否有读者在馆内给暖手宝充电等，工作人员在发现上述情况时，及时劝阻读者，耐心解释、正确引导。

⑤环境设备设施巡视：检查门、窗、水、电、桌椅是否能够正常使用，检查绿植、书车、脚踏等是否摆放整齐、位置是否正确。

⑥自助设备设施巡视：检查检索机、借还书机、是否可正常开启、正常使用。

⑦防盗安全巡视：在读者量大时和工作人员少时（用饭时间），加强整馆的巡视，发现无读看护的个人贵重物品时，收、送到前台，并进行细致登记。

⑧安全闭馆：每日 21:45 开始，检查、监督员工的闭馆前准备工作，包括归还图书是否有积压，架上图书是否整齐，书车是否摆放到指定位置，员工是否在岗等，闭馆音乐响起，检查各楼层员工是否按要求进行读者提醒、关闭窗口、关闭窗帘，待读者离开后收拣阅览图书，摆桌椅、巡视工作，同时提醒睡觉的读者。22:00 整，巡视检索机、复印件、自助还书机的关机、空调关闭、相关设备的关闭情况，清理学生占座物品（统一放在一层收纳柜、贵重物品交至保安处并登记）、进行闭灯示意（留 1 组灯不闭），并在通道进行大声提醒，2 分钟后，如无应答，确认无读者后，关闭灯、锁门。所有员工在一层大厅集合、签到、向组长汇报闭馆情况，确认安全闭馆后离开，向项目经理汇报整体闭馆情况后，整体闭馆工作完成。

⑨读者安全保障：在开学季、毕业季、考研季，以及图书馆召开读者活动时，馆内读者较多，安全员应配合图书馆、配合项目经理，做好相关的防范工作。

⑩恶劣天气巡查：每年汛期、极寒冬季等时期，注意巡查易渗水的地方，包括窗户、墙体、管道等，发现异常情况立即上报保障部。

⑪夏天空调的安全检查：因天气炎热，空调处于长时间开放状态，勤检查空调的电源，空调是否正常工作等，发现异常情况立即上报保障部（无读者的空

调区，可关闭该空调）。

⑫冬季供暖前、后的检查：供暖前注意检查暖气片是否有跑水现象，供暖后注意检查暖气片是否正常，发现异常情况立即上报保障部。

⑬节假日安全检查：假期前一天进行全馆的整体安全排查工作，包括（1）防火安全排查：针对馆内的电源、电线老化可能带来的安全隐患；（2）防汛安全排查：根据天气情况和天气预报，做好宜漏雨处的防护措施；（3）防盗安全排查：锁好各类门、窗和拉好窗帘。

（四）与图书馆成立应急预案小组

为确保图书馆内人员的生命和国家财产的安全，有效预防、及时控制、妥善处理图书馆内发生的各类突发应急事件，最大限度地减少突发事件对图书馆的危害，切实提高整体防范意识和处置突发事件的能力，结合图书馆实际情况，与图书馆成立应急预案小组，特制定本预案。

1. 本预案所指的突发安全事件，主要包括以下几个方面：

1.1 自然灾害：由不可抗力引起的图书馆突发事件。自然灾害即因自然现象给图书馆造成的损失和影响，如：暴雨、雷电、大风、地震等。

1.2 人为因素引起的图书馆突发事件

1) 治安类突发事件。包括任何可能导致图书馆的馆舍、读者以及文献资料遭受重大损失的公共治安危害。如犯罪分子大规模偷盗珍贵文献，偷窃读者重要物品，读者在借阅中大面积撕剪图书内容或调包等。

2) 事故类突发事件。包括馆舍发生火灾、拥挤踩踏等重大安全事故；其它事先无法预见的安全事故。

3) 信息资源及网络安全事件。由于人员误操作、非法入侵、访问、攻击等原因产生的信息资源及网络安全危害。

4) 公共卫生事件。指各种疾病的爆发和大规模蔓延，严重危害读者和工作人员身体健康并引起公众恐慌的公共卫生事件。

5) 其它类突发事件。包括在学校应急指挥中心统一指挥下，需要图书馆配合工作的突发公共安全事件。

2. 突发安全稳定事件应急领导小组及职责

组 长： 图书馆馆长

副组长： 图书馆分管安全工作的副馆长

成员：各部门主任，北京书尚图书有限公司项目经理，物业负责人

领导小组的主要职责：

监督、检查、指导馆内的安全稳定工作，加强防范。应急事件发生时，负责统一决策、组织、协调、指挥馆内各类突发安全稳定事件的应急行动，下达处置任务。及时前往事发地现场指挥、敦促或开展应急工作；负责向组长领导、部门通报信息情报和事件情况；协调相关单位开展应急工作；负责对突发事件原因的调查、处理过程的总结及善后工作。

3. 各类突发事件应急处置原则

3.1 以人为本。始终把保障师生读者的生命安全作为应急工作的首要任务，采取有效措施，最大限度地减少突发公共事件对师生及馆员的危害。

3.2 预防为主。加大安全知识的宣传教育力度，提高员工自我防护意识；采取有效的预防和控制措施，细致排查各类安全隐患，减少突发事件发生的机率，力争实现对突发公共事件早发现、早报告、早解决，将损失减少到最低程度。

3.3 依法有序。在图书馆馆发生的各类突发事件预防、控制的管理及应急处置工作，要严格按照国家的有关法律法规及我馆制定的各项规章制度执行。各部门间相互间紧密配合，协调一致，各司其职，迅速控制事态发展。

4. 图书馆各类突发事件应急处理程序

4.1 馆内消防火灾应急处理程序

1) 最先发现火情的人员应立即保卫处，火势严重时直接拨打火警（119）。

2) 火灾初期，所辖区域安全负责人或值班人员，在保证在场人员安全的前提下，就近提取灭火装置进行灭火，采取有效隔离措施，防止火势蔓延。

3) 火灾无法及时控制时，必须迅速撤离火场。

4) 中控室值班人员应根据火情启动有关消防设备，立即向失火区发出火灾报警，一键开启所有安全门。

5) 同时通知馆内其他人员积极开展自救工作，所辖区域安全负责人或值班工作人员引导读者及其它人员有序疏散。

6) 在消防人员到达现场后，主动提供有关信息，配合消防队伍组织救人、灭火、抢救重要财物等工作。

7) 要协同相关部门，划出警戒范围，严禁其他车辆和无关人员进入火灾现场，以免发生不必要的伤亡。

8) 保护现场, 配合消防部门维持秩序和调查事故原因, 为调查火灾起因提供有力证据。

9) 如有伤者, 要及时送往医院救治, 并及时通知相关校系组长学生工作负责人, 配合医疗部门妥善安置伤员。

4.2 汛情及跑水应急处理程序

1) 发生汛情或跑水情况, 通知办公室。

2) 办公室负责组织相关人员携带工具赶赴现场进行抢险, 各部门查看所辖防汛重要部位, 留人值守, 确保安全。

3) 针对汛情或跑水漏水部位, 快速用沙袋封堵、塑料布遮盖, 及时清扫积水。

4) 如汛期出现雨水倒灌, 物业负责启用防汛水泵排水。

5) 馆长办公室做好因汛情或跑水对借阅环境影响的解释说明工作。

6) 做好汛情及跑水情况通报备案工作。

4.3 发生停电事故的应急处理程序

1) 发生意外断电事故, 立即通知办公室。

2) 临时断电, 办公室、物业保安负责电子消防门上手动门锁。

3) 办公室负责第一时间与学校供电部门联系, 咨询断电情况, 确定断电原因, 并报组长馆领导及馆办, 由馆办将确切信息通知各部门。

4) 物业保安检查电梯是否有被困人员, 如有人立即联系动力部尽快采取措施施救。

5) 如遇图书馆区域断电

① 办公室即刻联系学校相关部门。

② 对外部门主任及时赶到相关值班台, 做好读者疏导工作。

③ 系统技术部负责网络、系统的安全, 立即检查后备电源供电情况, 做好系统备份。

④ 其它部门做好工作安排。

⑤ 不能确定断电时间, 在得到馆办通知后, 告知读者在规定时间内离馆。

6) 如遇晚间临时断电

① 值班人员联系物业保安, 明确断电原因及断电时间。

② 值班人员向读者说明情况, 如短时断电, 请读者保持镇静, 在原处坐好,

等待恢复供电。如不能及时恢复供电，请读者在规定时间内顺序离馆。

③ 疏散口要有专人指挥读者顺序撤离，切忌因混乱拥挤发生的踩踏。

7) 恢复正常供电后，各部门应对所负责区域的用电设施设备进行检查，确定运行情况是否正常。

8) 断电期间，各岗位工作人员不得脱岗，听从馆里统一安排。

9) 读者离馆后，工作人员在确认无人滞留在借阅区，确保安全后，方可离馆。

4.4 读者在本馆突发疾病应急处理程序

1) 读者在馆内突发疾病，在场工作人员立即联系校医院，并向办公室报告，如情况危急，应立即拨打 120 电话联系急救。

2) 办公室在接到电话后应迅速赶到现场，负责现场指挥和协调。

3) 确认急救电话是否到位，要求物业保安负责引导救护人员到场。

4) 联系所在院系负责学生工作的老师，并向组长领导汇报。

5) 必要时物业保安设置隔离区，划定警戒线，防止人员交叉感染，防止事态扩散。

6) 在场工作人员及物业保安协助维护好现场，疏散围观人群，禁止拍照，尽量减少对患者本人及其他读者的影响。

4.5 扰乱正常秩序的行为处理程序

1) 凡在图书馆正常开放时或在图书馆会场举办大型会议或活动时，出现非法闯入、在馆内、会场及活动现场滋事、打架、无理取闹、不服从工作人员及保安管理等情况，通过以下程序处理。

2) 现场工作人员应予以制止、劝离、劝阻，如经劝阻无效，立即办公室、物业保安报告。

3) 办公室人员、保安接到报告后应立即赶赴现场，将事件当事人带离现场予以处理。如情节严重应保护现场并迅速报告学校保卫处。

4) 如有人员受伤，立即拨打校医院或 120 急救电话，并联系院系负责学生工作的老师。

5) 维护现场秩序，疏导围观人群。

6) 对受到影响的读者做好安抚慰问工作，事件平息后尽快恢复馆内正常秩序。

4.6 发现不明来源、危险或可疑物品或气味的应急处理程序

- 1) 工作人员发现不明来源的危险可疑物或气味，应立即向办公室、物业保安报告。
- 2) 办公室组织人员迅速赶赴现场，并向组长领导报告。
- 3) 必要时向校保卫处报告，并设置临时警戒线。
- 4) 办公室联系校保卫处对可疑气味的来源进行判断、处理，对危险可疑物品进行鉴定，同时对危险品进行控制，必要时组织人员疏散。
- 5) 现场人员不得擅自移动或私自处理危险可疑物品，严禁任何人员在附近拨打手机或按动临近照明控制器。
- 6) 各部门配合警方组织人员在馆内其他区域进行搜寻检查，确定本馆内是否还有其他可疑物品；
- 7) 配合警方做好后续调查工作。

4.7 信息安全

如网站发生网络安全事件，根据学校的相关规定，应执行以下应急处理流程：

- 1) 立即关闭系统或断网，并报告系统技术部；
- 2) 系统技术部到达现场，了解问题情况迅速报告馆领导、学校信息中心；
- 3) 采取紧急处理措施，做好取证工作；
- 4) 如影响读者或工作人员的使用，向馆办说明情况，协同做好解释说明工作，并采取措施尽快恢复使用；
- 5) 形成《信息技术安全事件情况报告》及《系统安全整改方案》报送分管校领导和信息中心；
- 6) 加固系统，由学校信息中心进行安全评估合格后方可重新投入使用。

(五) 与图书馆建立会晤制度

每月与图书馆进行一次深入的工作沟通、汇报，馆方由相关部门负责主任参加，公司方由项目总监、项目经理和项目主管参加。会晤内容包括：公司向图书馆进行上个月全面的工作汇报（人员状况、工作量统计、错架率统计、总体工作进度、是否有突发事件及突发事件的处理、下个月的总体工作计划等），工作中发现问题后的解决方法，以及对目前工作的建议等；馆方对我们的工作评价和

要求，以及图书馆下一步的工作重点等等。

(六) 机动人员储备

1、**公司团队**：我公司流通项目部有 400 多人，当遇到员工突然生病或其他情况，项目经理能在 2 个小时以内安排人员马上到位，把工作完成。

2、**机动人员储备**：我公司为北京建筑大学图书馆流通阅览外包项目储备机动人员 3-4 人，在开学高峰期还书量高时，或在图书馆遇到突发事件需要增加人员时，我们将在第一时间安排机动人员到位，完成相关工作。

增值性服务方案

根据北京建筑大学图书馆管理服务内容，和我公司的服务实践经验，特提供以下九项增值性服务方案。

1、**机动人员储备**：公司为北京建筑大学图书馆流通阅览外包项目储备机动人员 3-4 人，在开学高峰期还书量高时，或在图书馆遇到突发事件需要增加人员时，我们将在第一时间，安排机动人员到位，完成相关工作，不计任何劳动报酬。

说明：机动人员是本项目组员工以外的公司正式员工。

2、**与图书馆建立会晤制度**：每月与图书馆进行一次深入的工作沟通、汇报，馆方由相关部门负责主任老师参加，公司方由项目总监、项目经理、项目主管参加。

3、**开展有效的消防安全培训**：每年的消防安全培训不少于 4 次，包括每学期开学前、放假后，进行全体员工集中培训。每位员工必须掌握消防通道、消防设施的位置、防护、使用。

4、**增设一个安全应急岗，图书馆成立应急预案小组**：为确保图书馆内人员的生命安全、图书馆财产的安全，做到有效预防、及时控制安全事件的发生，设立 1 个安全应急岗，在外包的工作区域内，按开馆时间，全程进行安全检查、安全防范工作，结合图书馆实际情况，与图书馆成立应急预案小组。

5、**设立项目总监**：设立一名资深的项目总监，从事图书馆流通服务外包项

目至少 5 年以上，熟悉图书馆的工作流程，引导、监督项目组人员的工作。

6、**无条件完成图书馆临时安排的工作：**对图书馆临时安排的工作，积极响应，并无条件、免费的完成。

7、**设立服务热线：**为更好的服务图书馆，公司设立 7*24 小时服务热线。项目总监：芦雪峰 13910418124，项目经理：黄胜军 15910302790。

8、**图书馆工程项目：**按市场最优惠价格完成图书馆相关文献整理工程。

9、**图书馆举办文化服务活动：**图书馆文化服务活动期间，可免费为图书馆提供人员。

附件二 分项报价表及服务承诺

序号	岗位设置	人员数量	人员费用 (每人每月)	年费用(元)	取费标准及费用计算说明
1	项目经理	1人	0.00	0.00	
2	项目主管	1人	4000.00	48000.00	(最低工资+管理工资+社保资金+税收)*12个月
3	项目组员	19人	3720.00	848160.00	(最低工资+社保资金+税收)*12个月
	合计	21人		896160.00	

(一) 服务响应

1 总则:

- 1.1 本次招标的项目及范围为:北京建筑大学图书馆外包服务项目。
- 1.2 采购人有权在签订合同时对项目方案作适当修改调整或对项目内容作适量增加或减少。
- 1.3 服务期限:1年。
- 1.4 投标人负责招标文件中要求的一切事宜及责任,包括人员工资、社医保费用、水电、网络费用、材料费、设备、一切税费、管理费用等的全部费用。
- 1.5 付款方式:详见合同条款。
- 1.6 投标人不得再以任何方式转包或分包本项目。

2 场地与设备:

- 2.1 场地:北京建筑大学图书馆(大兴校区)1-5层及地下一层共约2.5万平方米、北京建筑大学图书馆(西城校区)3-4层3千平方米。
- 2.2 设备由招标人提供,包括书架、书车、密集书架、阅览桌椅及桌面附属设备、自助借还设备、公共查询设备、自助打印设备、门禁系统等。投

标人要保证现有设备使用及日常维护。

3 主要职责：

- 3.1 负责日常开闭馆前后安全、卫生、环境、设备等巡视，维护正常开馆的工作。
- 3.2 掌握纸本图书、报刊的典藏位置，了解馆藏结构，可对读者进行简单导读。
- 3.3 图书馆开放区域对读者的管理及纠正违章。
- 3.4 其他类型文献宣传（数据库、电子书、移动图书馆等等）。
- 3.5 文献利用推广。
- 3.6 保护设备、家具、文献，避免造成人为损坏或遗失。

4 主要任务：

- 4.1 馆藏纸本文献管理，图书期刊上下架、整架、倒架、盘点、索书。
- 4.2 借阅空间管理，安全、卫生、环境等。
- 4.3 流通管理及统计。
- 4.4 协助采编部做好报刊装订工作。
- 4.5 两校区文献借还。
- 4.6 简单咨询。
- 4.7 纸本文献推广及馆藏文献宣传。
- 4.8 密集书库管理。
- 4.9 设备日常维护。
- 4.10 指导、辅导和检查勤工俭学、社会实践学生的工作。
- 4.11 毕业生离校手续。
- 4.12 其他临时任务。

5 岗位设置及工作时间要求：

- 5.1 工作时间：8：00-22：30，周一至周日
- 5.2 开馆时间：8：30-22：00，周一至周日
- 5.3 岗位设置及工作时间表：

北京建筑大学图书馆外包服务项目岗位设置表		
岗位及人数	工作时间	合计时长

			(小时)	
大兴 校区	项目驻馆负责人 1 个	周一至周五	8: 00-12: 00 13: 00-17: 00	40
	二楼书库及阅览区读者服务岗 1 个	周一至周日	8: 00-22: 30	101.5
	三楼书库及阅览区读者服务岗 1 个	周一至周日	8: 00-22: 30	101.5
	四楼书库及阅览区读者服务岗 1 个	周一至周日	8: 00-22: 30	101.5
	五楼书库及阅览区读者服务岗 1 个	周一至周日	8: 00-22: 30	101.5
	二楼书库及阅览区高峰时段读者服务岗 1 个	周一至周日	16: 00-22: 30	45.5
	三楼书库及阅览区高峰时段读者服务岗 1 个	周一至周日	16: 00-22: 30	45.5
	四楼书库及阅览区高峰时段读者服务岗 1 个	周一至周日	16: 00-22: 30	45.5
	五楼书库及阅览区高峰时段读者服务岗 1 个	周一至周日	16: 00-22: 30	45.5
	四楼报刊阅览区 (与本馆馆员统一排班) 1 个	周一至周日	8: 00-22: 30	101.5
西城 校区	三层建筑学阅览室读者服务岗 (与本馆馆员统一排班) 1 个	周一至周日	8: 00-22: 30	40

	四层中国建筑图书馆 读者服务岗（与本馆 馆员统一排班）1个	周一至周日	8:00-22:30	40
合计总时长				809.5

5.4 临时性安排岗位，如替换值班、集中倒架、期刊装订等。

5.5 无上述 5.4 条情况时，各岗位人员必须在岗。

6 管理及服务标准要求：

6.1 遵守图书馆各项规章制度

6.2 遵循图书馆各项业务操作流程

6.3 投标人管理制度与图书馆规章制度冲突时，遵守图书馆制度要求。

7 服务质量检测点：

7.1 与读者发生直接冲突：0 次。

7.2 读者投诉：月少于 2 次。

7.3 错架率：低于 1%。

7.4 服务响应速度

7.5 首问负责

8 其他要求：

8.1 投标人要遵守《中华人民共和国劳动法》，合理安排人员数量及劳动强度，不允许有违法行为。

8.2 投标人须向采购人提供合格人员，并向采购人提供进驻人员的资料（姓名、性别、年龄、学历、特长、职务）。至少三分之二以上有高等教育经历（本科、大专、高职高专）。若投标人中途调整人员，必须征得采购人同意后方可作适当调整。

8.3 驻馆项目负责人需要有三年以上图书馆读者服务相关工作经验，且有一年以上作为主（次）要项目负责人工作经历，有较高的管理能力与沟通能力。

8.4 投标人所派遣员工需经过图书馆读者服务基本培训，包括计算机使用、图书馆通用设备、图书馆目录、图书馆排架体系、基本的图书检索，明显未经培训人员采购人有权要求投标人进行调整。

8.5 投标人向采购人提供的合格人员。

- 8.6 投标人向采购人提供的人员需统一着装。
- 8.7 投标人派驻人员要履行工作职责，严禁玩忽职守，严禁擅自离岗，严格遵守各项工作制度。中标方派驻人员因工作失职而造成的经济责任和法律责任均由投标人承担。
- 8.8 投标人在做好工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。
- 9 投标人按需求提供详细服务方案及配套管理制度。
- 10 采购人不提供食宿。

北京市行政事业单位资金往来结算票据



付款单位: 北京尚图书有限公司

2017年 月 17 日

财12-02-01

No0003367225

北京市财政局印制·2014

收款项目	数量	金 额								
		百	十	万	千	百	十	元	角	分
履约保证金				4	4	8	0	8	0	0
金额合计(小写)				4	4	8	0	8	0	0
金额合计(大写)		肆佰零拾肆万肆仟捌元零角零分								



收款单位(盖章):

复 核:

收款人: 李

第二联 收据

中标通知书

致：北京书尚图书有限公司

根据“图书馆流通阅览外包项目”采购文件（项目编号：ZTXY-2017-F52583）和贵单位于2017年9月29日提交的投标文件，经评标委员会评审，现确定贵单位为上述项目的中标人，中标金额为人民币捌拾玖万陆仟壹佰陆拾元整（括号内小写¥896160元）。

请在接到本通知后30日内，持本通知与北京建筑大学（项目单位）签订该项目合同。其中一份合同送中天信远国际招投标咨询（北京）有限公司备案。

特此通知

中天信远国际招投标咨询（北京）有限公司

2017年9月30日



地址：朝阳区南磨房路37号华腾北塘商务大厦1107室

邮政编码：100022

联系人：石女士

电话：010-51908695

传真：010-51909075