



竞争性磋商文件

项目编号：QFCJC-2021038

项目名称：常州市钟楼区图书馆综合运营管理服务项目

项目类别：服务类

采购人：常州市钟楼区文化体育和旅游局

常州青枫招标有限公司

二〇二一年十一月

目 录

竞争性磋商公告.....	3
第一章 总则.....	6
第二章 响应文件的组成.....	19
第三章 项目内容及技术要求.....	20
第四章 日常监管和绩效考核评价.....	27
第五章 合同主要条款（参考）.....	31
第六章 评标细则.....	39
第七章 附件.....	42
附件 1：响应函.....	42
附件 2：法定代表人资格证明书.....	43
附件 3：授权委托书.....	44
附件 4：报价一览表.....	45
附件 5：报价组成明细表.....	46
附件 6：相关表格.....	47
附件 7：声明.....	50
附件 8：偏离表.....	52
附件 9：质量保证、服务承诺书.....	53
政府采购供应商信用承诺书.....	54
疫情期间参与政府采购活动开评标人员健康信息登记表.....	55
友情提醒.....	56

竞争性磋商公告

项目概况

常州市钟楼区图书馆综合运营管理服务项目采购项目的潜在供应商应在常州青枫招标有限公司获取采购文件，并于 **2021 年 12 月 06 日 09 点 30 分**（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

1. 项目编号：QFCJC-2021038
2. 项目名称：常州市钟楼区图书馆综合运营管理服务项目
3. 采购方式：竞争性磋商
4. 预算金额：人民币玖拾万元整（¥900,000.00）
5. 最高限价：人民币玖拾万元整（¥900,000.00）
6. 采购需求：本项目为常州市钟楼区图书馆综合运营管理服务项目，主要内容包括但不限于由运营服务商负责图书馆的日常运营、人员聘用、活动开展、教育培训，且保证图书馆固定资产的安全处于正常使用状态等涉及本项目的服务内容。
7. 合同履行期限：一年。
8. 本项目不接受联合体投标。

二、申请人的资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：无；
3. 本项目的特定资格要求：

（1）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的采购活动；

（2）未被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重失信行为记录名单。

三、获取采购文件

1. 时间：**2021 年 11 月 24 日至 2021 年 12 月 01 日**，每天上午 08:30 至 11:30，下午 13:00 至 17:00（北京时间，法定节假日除外）

2. 地点：常州青枫招标有限公司（常州市钟楼区运河路 198 号博济新博智汇谷 9 栋 207 室）

3. 方式：现场领购，供应商领购时需提供以下资料，资料齐全、符合要求的由采购代理机构发放磋商文件。

（1）报名表（原件，加盖公章，格式请至常州青枫招标有限公司网站“下载中心”自行下载）

(2) 营业执照或法人登记证书（复印件，加盖公章）

4. 售价：人民币伍佰元整

四、响应文件提交

1. 截止时间：2021年12月06日09点30分（北京时间）

2. 地点：常州青枫招标有限公司（常州市钟楼区运河路198号博济新博智汇谷9栋207室）

五、开启

1. 时间：2021年12月06日09点30分（北京时间）

2. 地点：常州青枫招标有限公司（常州市钟楼区运河路198号博济新博智汇谷9栋207室）

六、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

七、其他补充事宜

1. 磋商保证金

本项目不收取磋商保证金。

2. 现场踏勘及标前答疑

(1) 供应商自行踏勘现场。

(2) 标前答疑：供应商对磋商文件如有疑问，请将疑问于2021年12月02日中午11:30前以书面原件形式递交至常州青枫招标有限公司。（注：提疑文件：① 必须加盖供应商公章；② 以采购代理机构收到时间为准。否则采购代理机构有权拒收其递交的文件）。

3. 磋商文件售后一概不退。供应商递交的响应文件概不退还。一经领购不接受修改。

4. 本项目资格后审。

5. 疫情防控措施

(1) 在采购活动前，根据参与人员规模研究制定活动预案，科学安排座位间距，缩短工作时间，设置场内外提示牌，对参加人员进行体温检测、扫码核验、信息登记等工作。会议室每隔两小时通一次风，使用完毕后及时消毒。

(2) 对于参与开评标活动的投标供应商、采购人授权代表，应如实填报《疫情期间参与政府采购活动开评标人员健康信息登记表》并加盖单位公章。在进入公司时，请凭《疫情期间参与政府采购活动开评标人员健康信息登记表》和本人身份证原件方能到指定开评标场所。

(3) 对于参与评标活动的评审专家，在进入公司时，请主动出示当日参与项目评审项目手机短信进入指定场所。进入评标场所前，须如实填写《疫情期间参与政府采购活动开评标人员健康信息登记表》及《承诺书》。

(4) 适当限制参与开评标活动人数。疫情期间，为减少人员聚集，除采购人授权代表

和投标供应商授权代表外，其他人员原则上不安排进入开评标场所。特殊情况应事先与公司人员联系。

(5) 参与采购活动的当事人应严格按照疫情期间管理要求，服从佩戴口罩、测量体温、健康信息登记等各项疫情防控规定。进场后请保持安全距离，分散等候，不得扎堆聚集，事完即走。自觉服从引导人员的指挥和管理。

(6) 其余事项严格按照苏财购【2020】13号文执行。

(7) 因防控工作需要，给采购当事人带来诸多不便，还望多多理解和予以配合。

八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名称：常州市钟楼区文化体育和旅游局

地址：常州市钟楼区星港大道 88 号

联系方式：0519-88890341

2. 采购代理机构信息

名称：常州青枫招标有限公司

地址：常州市钟楼区运河路 198 号博济新博智汇谷 9 栋 207 室

联系方式：0519-88119558

3. 项目联系方式

项目联系人：王工

电话：0519-88119558

邮箱：qf@czqfzb.com

第一章 总则

1、招标方式

本次招标采取竞争性磋商方式，本磋商文件仅适用于竞争性磋商公告中所述项目。

2、合格的供应商

2.1 满足竞争性磋商公告中对供应商资格要求的规定。

2.2 满足本文件实质性条款的规定。

3、投标费用

供应商应承担其编制响应文件与递交响应文件所涉及的一切费用。不管投标结果如何，采购代理机构或采购人对上述费用不负任何责任。

4、磋商文件的组成

4.1 本文件及依法对本文件所作的更正内容均为磋商文件的组成部分。

4.2 供应商应仔细检查磋商文件是否齐全，如有缺漏，立即与采购代理机构联系解决。

4.3 供应商应认真阅读磋商文件中所有的事项、格式、条款和规范等要求。按磋商文件要求和规定编制响应文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其响应文件对磋商文件作出实质性响应，否则其风险由供应商自行承担。

4.4 供应商一旦参加本项目采购活动，即被认为接受了本磋商文件的规定和约束。

4.5 磋商文件中技术参数要求（第三章以及供应商资格要求）由采购人负责制定，对该部分内容有询问或者质疑（投诉）的，由供应商向采购人书面提出，由采购人负责接收和回复。

5、磋商文件的澄清、补充、更正

5.1 采购代理机构向供应商提供的有关资料和数据，是采购代理机构现有的能使供应商利用的资料。采购代理机构对供应商由此而作出的推论、理解和结论概不负责。供应商由于对磋商文件的任何推论和误解以及采购人对有关问题的口头解释所造成的后果，均由供应商自行负责。

5.2 供应商提出的与投标有关的任何问题须在收到磋商文件后，按规定时间以书面形式递交至采购代理机构，未以书面形式递交提出的，或逾期提出的异议将不被接受。如无疑问，视作供应商完全响应磋商文件的条款和要求。

5.3 采购人及采购代理机构有权对已发出的磋商文件进行必要的澄清或更正。

5.4 所有有关磋商文件的澄清、补充、更正将在“常州市政府采购网”“常州青枫招标有限公司”网站以补充公告形式在网上发布。补充文件（澄清、补充、更正公告等）将作为磋商文件的组成部分，并对供应商具有约束力，由供应商自行关注并获取。

5.5 采购人可视具体情况，延长投标截止时间和磋商时间，并将此变更以公告形式通知所有磋商文件收受人。

6、供应商的义务

6.1 供应商应当认真阅读磋商文件，完全明了招标项目之名称、用途、数量、质量和交货日期，完全明了供应商所应具备的资格条件。

6.2 供应商应当按照磋商文件的要求编制响应文件。响应文件应对磋商文件提出的实质性要求和条件作出完全响应。

6.3 供应商应在投标截止时间前，将密封的响应文件送达投标地点。

6.4 供应商不得相互串通磋商报价，不得排挤其他供应商的公平竞争，损害采购人或者其他供应商合法权益。供应商不得与采购人串通投标，损害国家利益，公众利益或者他人的合法权益。

6.5 供应商在投标截止时间前，对所提交的响应文件可以补充、修改或者撤回，并书面通知采购人及采购代理机构。补充、修改的内容为响应文件的组成部分。

7、投标报价

7.1 本项目磋商报价为**固定总价**报价，报价为供应商在响应文件中提出的各项支付金额的总和，应包括但不限于磋商文件及其基本技术要求范围内相应服务前的准备（包括现场踏勘等）、管理、劳务、培训、利润、税金、风险；以及完成磋商文件规定的内容所涉和政策性文件规定的一切相关费用，文件未列明但供应商认为需要的其他费用也包含在内。最终磋商报价为最终报价，成交后采购人不再支付其他任何费用。

7.2 供应商需按磋商文件附件要求的规格报出其投标价。投标价应包括但不限于完成该项目所有的费用；报价表中的每一单项均应计算并填写单价和总价，并由法定代表人或授权委托代理人签署。供应商未填单价或总价的项目，在实施后，采购人将不予支付，并视为该项费用已包括在其它有价款的单价或总价内。

7.3 一项内容只允许一个报价，采购代理机构不接受任何有选择性的报价或附条件的报价。

7.4 响应文件报价中的单价和总价全部采用人民币表示，除非合同的特殊条款另有规定。

7.5 磋商首轮报价必须打印，各项目必须填写完整、准确，供货周期需如实填报，报价单必须加盖单位公章，法人代表或委托授权人签字。

本项目磋商规则：至少二次报价，响应文件的磋商报价作为首次报价，在资格性及符合性评审结束后，所有符合继续参加磋商条件的供应商在规定时间内提交最终报价，最终报价作为评分依据。

供应商提交的每一轮报价均不得高于其上一轮报价，否则视为无效响应。

本项目实行固定总价承包。

本项目的最高限价为：**详见竞争性磋商公告**，供应商的磋商报价不得高于对应最高限价，否则作为无效响应处理。

【特别说明】供应商如符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕

46号)的通知规定,中小企业参加政府采购活动,应当出具本办法规定的《中小企业声明函》,否则不得享受相关中小企业扶持政策。

若供应商提供的《中小企业声明函》为虚假声明则视同提供虚假材料;供应商的该行为将报请政府采购监管财政部门按《中华人民共和国政府采购法》第七十七条的规定处理并予以行政处罚。

8、响应文件的组成

详见第二章《响应文件的组成》

9、磋商保证金

9.1 磋商保证金是响应文件的一个组成部分,供应商须按规定从对公账户缴纳。未按要求缴纳保证金的供应商,将视为无效响应。

9.2 未中标的供应商的保证金在本项目中标(成交)公示次日起五个工作日后无息退回。

9.3 成交供应商的投标保证金,在其缴纳履约保证金并签订合同,合同经采购代理机构备案之日起五个工作日内无息退还。

9.4 供应商有下列情况之一的将被没收其磋商保证金:

9.4.1 在投标有效期内撤回响应文件的;

9.4.2 因成交供应商原因,未能在规定期限内与采购人签署合同的;

9.4.3 未能在规定期限提交履约保证金的;

9.4.4 供应商中标后,由于成交供应商的原因导致无法签署合同或所签订的合同依法被认定无效的;

9.4.5 供应商提供的有关资料、资格证明文件被确认是不真实的或之间被证实供应商有串通(统一哄抬价格)、欺诈行为;

9.4.6 供应商被证明有妨碍其他人公平竞争、损害采购代理机构或者其他供应商合法权益的;

9.4.7 已交纳保证金的供应商无正当理由且在响应文件递交截止时间前1日未以书面形式向采购代理机构递交说明,未准时参与投标的。

9.4.8 法律法规认定的其他情形。

10、响应文件的制作应当符合以下要求,否则作为无效响应文件

10.1 供应商应提交胶装的响应文件壹份“正本”和贰份“副本”。响应文件正本和副本如有不一致之处,以正本为准。

10.2 响应文件正本、副本必须全部是打印件。供应商应按要求,在规定的地方加盖单位公章以及供应商法定代表人(或其委托代理人)签字(盖章)。本文件所表述(指定)的公章是指法定名称章,不包括合同专用章、业务专用章、部门专用章、财务专用章等印章;盖章是指加盖鲜章。

10.3 响应文件应无涂改和行间插字,供应商造成的必须修改的错误,修改处须加盖供

应商公章，并由供应商法定代表人或代理人签字或盖章，否则修改无效。

11、响应文件的有效期

投标有效期为规定的磋商之日后**六十（60）天**。有效期短于这个规定期限的响应，将被拒绝。

12、响应文件的密封、装订与标志

12.1 供应商应将响应文件**正副本分开独立密封**，所有封袋上都应当加盖供应商公章。

12.2 **所有封袋上都必须正确写明：正副本情况、项目编号、项目名称、供应商名称、供应商法定代表人或其授权委托人名称字样。**

12.3 供应商未按上述规定提交响应文件，其响应文件将被拒绝。

13、响应文件提交截止时间

供应商应在规定的截止日期和时间之前将响应文件提交至竞争性磋商公告中注明的地点，凡逾期送达的响应文件响应文件将视为无效响应文件处理。

供应商在递交响应文件时须提供有效的法定代表人或代理人身份证原件，《政府采购供应商信用承诺书》原件、《疫情期间参与政府采购活动开评标人员健康信息登记表》原件，未提供的，采购代理机构不接收其响应文件。

14、响应文件的修改和撤回

14.1 供应商在递交响应文件后，可以修改或撤回其响应文件，但这种修改和撤回，必须在规定的投标截止时间前，以书面形式通知采购代理机构，修改或撤回其响应文件。

14.2 供应商的修改或撤回文件应按规定进行编制、密封、标记和发送，并应在封套上加注“修改”或“撤回”字样。上述补充或修改若涉及磋商报价，必须注明“最后唯一报价”字样，否则将视为有选择的报价。修改文件必须在投标截止时间前送达采购代理机构。

14.3 在投标截止时间之后，供应商不得对其响应文件作任何修改。

14.4 在投标截止时间至磋商文件中规定的投标有效期满之间的这段时间内，供应商不得撤回其投标，否则其磋商保证金将不予退还。

15、磋商程序

15.1 采购代理机构按竞争性磋商公告规定的时间、地点主持磋商活动。

15.2 供应商参加磋商会的应由法定代表人或委托代理人携带**本人有效的身份证原件、《政府采购供应商信用承诺书》原件、《疫情期间参与政府采购活动开评标人员健康信息登记表》原件**准时参加，并签名报到以证明其出席。

15.3 开启时，由供应商或者其推选的代表查验响应文件的密封情况。

15.4 供应商最终填写报价表（至少二次报价，响应文件中为首轮报价）。

16、磋商小组

16.1 磋商开始后，采购代理机构将组织磋商小组进行评标。磋商小组由采购人代表和评审专家组成，且人员构成符合相关规定。磋商小组成员按照客观、公正、审慎的原则，根

据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。

16.2 磋商小组负责具体的评标事务，并独立履行以下职责：

16.2.1 审查、评价响应文件是否符合磋商文件的商务、技术等实质性要求；

16.2.2 要求供应商对响应文件有关事项作出澄清或者说明；

16.2.3 对响应文件进行比较和评价；

16.2.4 推荐中标候选人名单，或受采购代理机构委托按照事先确定的办法直接确定成交供应商；

16.2.5 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

16.3 磋商小组成员应当履行下列义务：

16.3.1 遵纪守法，客观、公正、廉洁地履行职责；

16.3.2 按照磋商文件规定的评审办法和评分标准进行评审，对评审意见承担个人责任；

16.3.3 对评标过程和结果，以及供应商的商业秘密保密；

16.3.4 负责评标报告的起草；

16.3.5 配合相关部门的投诉处理工作；

16.3.6 配合采购代理机构答复供应商对中标结果提出的质疑。

17. 评审内容的保密

17.1 磋商开始后，直到宣布授予成交成交供应商合同为止，凡属于审查、澄清、评价和比较响应文件的所有资料，有关授予合同的信息都不应向供应商或与评审无关的其他人泄露。

17.2 在评审过程中，供应商不得以任何行为影响评标过程，否则其响应文件将被作为无效响应文件。

17.3 在评审期间，采购代理机构将设专门人员与供应商联系。

17.4 采购代理机构和磋商小组不向落标的供应商解释未中标原因，也不公布评审过程中的相关细节。

18、对响应文件的审查

响应文件初审分为资格性审查和符合性审查。

18.1 资格性审查：依据法律法规和磋商文件的规定，对响应文件中的资格证明文件进行审查。

18.2 符合性审查：依据磋商文件的规定，由磋商小组从响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查，以确定是否对磋商文件的实质性要求作出响应。

18.3 在正式磋商之前，磋商小组应首先审查每份响应文件是否实质性响应了磋商文件的要求。实质性响应的响应文件应该是与磋商文件要求的全部条款、条件和规格相符，没有重大偏离或保留的投标。

所谓重大偏离或保留是指影响到磋商文件中规定的实质性要求存在负偏离，或者在实质

上与磋商文件不一致，而且限制了合同中采购人和见证方的权利或供应商的义务，纠正这些偏离或保留将会对其他实质性响应要求的供应商的竞争地位产生不公正的影响。重大偏离的认定需经过磋商小组三分之二及以上成员的认定。磋商小组决定响应文件的响应性只根据响应文件本身的内容，而不寻求外部的证据。如果响应文件没有实质性响应本磋商文件的要求，磋商小组将予以拒绝，并视作无效。供应商不得通过修改或撤销不合要求的偏离或保留而使其投标成为实质性响应的投标。

18.4 响应文件有下列情况之一者，将作为无效响应文件处理：

18.4.1 响应文件未按规定胶装、密封、签字、盖章的，未按要求提供“U 盘”或未单独密封的；

18.4.2 响应文件未加盖供应商公章的；

18.4.3 法定代表人资格证明书或授权委托书未提供的、无供应商公章的、无法定代表人或委托代理人签字或盖章的、非原件的；

18.4.4 供应商未通过报名的或者在名称上和法人地位上与报名情况发生实质性改变的；

18.4.5 供应商不符合磋商文件中规定资格要求的，或者资格要求证明材料提供不齐全的；

18.4.6 响应文件未按磋商文件规定的格式、内容和要求编制，响应文件字迹潦草、模糊、难以辨认；

18.4.7 供应商在一份响应文件中，对同一投标项目报有两个或多个报价，且未书面确定以哪个报价为准的；

18.4.8 供应商在磋商报价中存在严重错误，并影响对其他供应商的评分的；

18.4.9 响应文件材料所述情况和所附相关资料不实的；

18.4.10 供应商以他人的名义投标、串通投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的。

18.4.11 逾期送达的响应文件；

18.4.12 未按磋商文件要求缴纳磋商保证金的；

18.4.13 供应商的磋商报价超出采购预算或者最高限价的；

18.4.14 磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效投标处理。

18.4.15 磋商文件明确规定无效的其他情形，或者其他被评委会认定无效的情况；

18.4.16 响应文件含有采购人不能接受的附加条件的；

18.4.17 供应商、项目负责人及其联合体中任何一个成员被列入失信被执行人、重大税

收违法案件当事人名单、政府采购严重失信行为记录名单的。[查询渠道：信用中国 www.creditchina.gov.cn、中国政府采购网 www.ccgp.gov.cn 网站的相关主体信用记录]；

18.4.18 未按要求提供带“*”项材料的；

18.4.19 不符合法律、法规和磋商文件规定的其他实质性要求的。

18.5 采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同供应商参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评审；报价相同的，由磋商小组按照磋商文件规定的方式（磋商文件未规定的通过随机抽取的方式）确定一个参加评审的供应商，其他投标无效。

采用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同供应商参加同一合同项下投标的，按一家供应商计算，评审后得分最高的同品牌供应商获得成交供应商推荐资格；评审得分相同的，由磋商小组根据磋商文件规定的方式（磋商文件未规定的采取随机抽取的方式）确定一个中标候选人，其他同品牌供应商不作为中标候选人。

18.6 有下列情形之一的，视为供应商串通投标，投标无效：

18.6.1 不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；

18.6.2 不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；

18.6.3 不同供应商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

18.6.4 不同供应商的响应文件异常一致或者磋商报价呈规律性差异；

18.6.5 不同供应商的响应文件相互混装；

18.6.6 不同供应商的磋商保证金从同一单位或者个人的账户转出。

18.7 投标截止时间结束后参加投标的供应商不足三家的处理：如出现投标截止时间结束后参加投标的供应商或者在评审期间对磋商文件做出实质响应的供应商不足三家情况，按相关规定执行。

19、磋商响应文件的澄清

19.1 为了有助于对响应文件进行审查、评价和比较，磋商小组可以书面方式要求供应商对响应文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者明显文字和计算错误的内容作必要的澄清、说明或者补正。供应商的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。

19.2 磋商小组可要求供应商就澄清的问题作出答复，该答复经供应商代表的签字认可，将作为响应文件内容的一部分。

19.3 供应商在进行澄清、说明、答辩或补正时，不得改变投标的价格（校核时发现的算术错误除外）、超出磋商文件的范围及改变响应文件的实质性内容。

19.4 响应文件报价出现前后不一致的，除磋商文件另有规定外，按照下列规定修正：

19.4.1 响应文件中开标一览表（报价一览表）内容与响应文件中相应内容不一致的，

以开标一览表（报价一览表）为准；

19.4.2 响应文件的大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；

19.4.3 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表（报价一览表）的总价为准，并修改单价；

19.4.4 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照本磋商文件规定经供应商确认后产生约束力，供应商不确认的，其投标无效，其磋商保证金不予退还。**存在缺项漏项或者数量不符合磋商文件要求的作为无效响应文件处理；**对不同文字文本响应文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

19.5 供应商拒不按照磋商小组要求作出澄清、说明或者补正的，作为无效投标处理。

19.6 磋商小组对响应文件的判定，只依据投标内容本身，不依靠磋商后的任何外来证明。

20. 出现下列情形之一的，终止竞争性磋商采购活动

20.1 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购人式适用情形的；

20.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

20.3 供应商的最终报价均超过了项目预算，采购人不能支付的；

20.4 因重大变故，采购任务取消的。

21、评审、定标方法

21.1 本项目采用以下第（1）种方法：

（1）综合评分法，响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按照评审因素的量化指标（即评分细则）得分排名前三的的供应商为成交候选供应商。

（2）最低评标价法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求，且磋商报价最低的供应商为中标候选人的评标方法。报价相同的，由采购人或者采购人委托磋商小组按照磋商文件规定的方式确定一个参加评标的供应商，磋商文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

（3）合理低价法，响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按照评审因素的量化指标（即评分细则）得分最高的供应商为成交供应商。

21.2 采购人授权磋商小组直接确定成交供应商。

22. 成交结果及公示

22.1 采购代理机构将成交结果在“常州市政府采购网”、“常州青枫招标有限公司”网站上予以公告。公告期限为1个工作日。

22.2 若有充分证据证明，成交供应商出现下列情况之一的，一经查实，将被取消中标资格；

22.2.1 提供虚假材料谋取中标的；

- 22.2.2 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；
- 22.2.3 恶意竞争，投标总报价明显低于其自身合理成本且又无法提供证明的；
- 22.2.4 属于本文件规定的无效条件，但在评审过程中又未被评委会发现的；
- 22.2.5 与采购人或者其他供应商恶意串通的；
- 22.2.6 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- 22.2.7 不符合法律、法规的规定的。

22.3 供应商认为磋商文件、采购过程和采购结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购代理机构或采购人提出质疑。该质疑应当有明确的请求和必要的证明材料，同时该质疑应有供应商法定代表人或参加投标的授权委托人签署并加盖公章(原件)，质疑函应按照常州市政府采购网《质疑函范本》格式和要求制作，网址：<http://zfcg.changzhou.gov.cn/html/ns/down/629326.html>。

采购代理机构将在收到经供应商法定代表人或参加投标的授权委托人签署和加盖公章(原件)的书面质疑后七个工作日内，对质疑内容做出答复。如供应商在成交公告期限届满之日起七个工作日后向采购代理机构提出质疑或质疑未经供应商法定代表人或参加投标的授权委托人签署或加盖公章(原件)或未提供明确的请求和必要的证明材料的，采购代理机构有权对该质疑不予答复(法律法规另有其他规定的除外)。供应商提出书面质疑必须有理、有据，不得恶意质疑或提交虚假质疑。否则，一经查实，采购代理机构有权依据有关规定，报请采购监管部门对该供应商进行相应的处罚。

未参加投标活动的供应商或在投标活动中自身权益未受到损害的供应商所提出的质疑不予受理。

成交公示期间，如有参加投标的供应商提出有效质疑，并因此可能对成交结果产生影响，而最终被取消成交的，采购代理机构对成交供应商不承担任何责任。

23、成交通知书

23.1 成交结果公告发布确定后，采购代理机构将向成交供应商发出中标(成交)通知书；

23.2 中标(成交)通知书对采购人和成交供应商具有法律约束力。中标(成交)通知书发出后，采购人改变成交结果或者成交供应商放弃成交，均应当承担相应的法律责任，且不影响服务费的支付；

23.3 采购代理机构及采购人对未成交的供应商不承担解释未成交原因的义务。

24. 履约保证金

24.1 成交供应商应按规定提交履约保证金。

24.2 成交供应商须在合同签订之日起5日内向采购人提供金额为人民币伍万圆整的履约保证金或保函。

24.3 履约保证金将项目结束后30日内无息退返成交供应商。

25. 采购代理机构服务费

25.1 服务费按照下列标准收取并由成交供应商承担，供应商报价时应考虑在内，成交供应商应在领取成交通知书时将中标服务费付至采购代理机构以下帐户：

收款单位：常州青枫招标有限公司

收款银行：中信银行常州分行

银行账号：811 0501 0121 0099 2840

25.2 代理服务收费标准

中标金额（万元）	费率
100（含）以下	1.50%
100（不含）-500（含）	0.80%

25.2.1 中标服务收费按差额定率累进法计算。

25.2.2 中标服务收费按上述计算方法不足人民币 3000 元的，按人民币 3000 元收取。

26. 合同的签订

26.1 成交供应商应按中标（成交）通知书规定的时间、地点，按照磋商文件确定的事项与采购人签订采购合同，且不得迟于中标（成交）通知之日起三十日内，否则磋商保证金将不予退还，由此给采购人造成损失的，成交供应商还应承担赔偿责任。

26.2 成交供应商应按成交通知书指定的时间、地点派代表前来与采购人具体商谈签订合同。磋商文件、成交供应商的响应文件及磋商过程中有关澄清、承诺文件均应作为合同附件。

26.3 成交供应商未按期签订采购合同的，采购人可以与排在成交供应商之后第一位的成交候选人签订采购合同或重新委托进行招标。

26.4 成交供应商因不可抗力导致无法按期签订采购合同的，应当在不可抗力发生之日起 5 日内提出，并提供书面证据，采购人及成交供应商互不承担任何责任及损失。

26.5 成交供应商无正当理由未按期签订采购合同的，视为自动放弃成交资格，并承担违约责任。

26.6 签订合同后，成交供应商不得将工程及其他相关服务进行转包。未经采购人同意，成交供应商也不得采用分包的形式履行合同，否则采购人有权终止合同，成交供应商的履约保证金将不予退还。转包或分包造成采购人损失的，成交供应商应承担相应赔偿责任。

26.7 合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物和服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与成交单位协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不超过原合同金额 10%。

26.8 成交供应商与采购人签订采购合同之日起二个工作日内，市本级预算单位采购人在“财政一体化系统”、县区级预算单位或者驻常高校等单位采购人在“政府采购交易管理平台”录入合同信息并上传附件，上传后同步在常州市政府采购网公布项目合同。

27. 供应商有下列情形之一的，所交磋商保证金采购代理机构不予退还，并列入不良行为记录名单，在网站予以公布，两年内不得参与本采购代理机构组织的一切项目。已经中标的，取消其中标资格。已经签约的，所签订的合同无效，同时采购代理机构不承担任何责任。

27.1 采取不正当手段诋毁、排挤或串通他人的；

27.2 有吵闹、起哄、斗殴等行为，扰乱招投标现场、评审或办公秩序的；

27.3 中标（成交）后，无正当理由拒不签订合同或者合同签订后未能履行又不按约赔偿的；

27.4 中标（成交）后，不缴付履约保证金或中标（成交）服务费的；

27.5 提出不当要求，进行恶意敲诈的；

27.6 提供虚假材料谋取中标（成交）的；

27.7 提供虚假材料或者未按规定程序进行质疑、投诉、诉讼，影响项目正常进行的；

27.8 向采购代理机构工作人员行贿或提供其他不正当利益的。

28. 成交供应商违反第 27 条规定，并且导致中标无效的，采购人可以与排在成交供应商之后第一位的中标候选人签订施工合同或重新委托进行招标，原成交供应商应承担相应损失（包括但不限于以下损失）：

28.1 原招标活动产生的合理费用；

28.2 如最终中标价高于原中标价的，原成交供应商应当以中标价的差价对采购人进行赔偿。

28.3 其他相关合理费用。

29、政府采购政策功能

29.1 强制采购节能产品、信息安全产品，优先采购环境标志产品。节能产品是指列入财政部、国家发展和改革委员会制定的《节能产品政府采购清单》，且经过认定的节能产品；信息安全产品是指列入国家质检总局、国家认监委《信息安全产品强制性认证目录》，并获得强制性产品认证证书的产品；环境标志产品是指列入财政部、国家环保总局制定的《环境标志产品政府采购清单》，且经过认证的环境标志产品。

29.2 提供的产品属于信息安全产品的，供应商应当选择经国家认证的信息安全产品投标，并提供由中国信息安全认证中心按国家标准认证颁发的有效认证证书复印件。

29.3 提供的产品属于政府强制采购节能产品的，供应商应当选择《节能产品政府采购清单》中的产品投标，并提供有效的节能产品认证证书复印件。

29.4 磋商文件中要求的产品品牌或型号，是采购人根据项目所要实现的功能推荐的牌或型号，仅供供应商参考，并不是限制条件。

29.5 政府采购促进中小企业发展，小企业（含小型、微型企业）提供的产品和服务在评标时将获得优势，参加投标的小企业，应在声明中声明（“中小企业划型标准”依据《关

于印发中小企业划型标准规定的通知》工信部联企业〔2011〕300号）。

29.6 融资贷款

29.6.1 根据《常州市关于开展中小企业政府采购信用融资工作的通知》（常政办发〔2012〕134号）、《常州市财政局关于全面开展常州市中小企业政府采购信用融资工作的通知》等有关文件精神，我市实行政府采购信用融资。金融机构根据政府采购项目成交合同，为成交供应商提供相应额度的融资贷款。

29.6.2 申请条件及操作流程等事项详见《常州市财政局关于全面开展常州市中小企业政府采购信用融资工作的通知》。

29.6.3 常州市中小企业政府采购信用融资签约金融机构名单（第一批）如下：

中国建设银行常州分行营业部

电话：王先生 13813597518、86632288-8413

地址：钟楼区广化街 299 号建设银行 413 室

建设银行常州分行小企业业务部电话：86812870

江苏银行常州分行小企业信贷服务中心：88107827

政府采购贷业务定点服务支行钟楼支行

电话：13063966266、86688934

地址：钟楼区港龙华庭 4-2 号

30、供应商质疑的提出和答复

30.1 供应商认为采购文件、采购过程、成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。供应商应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

30.2 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

30.2.1 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

30.2.2 质疑项目的名称、编号；

30.2.3 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

30.2.4 事实依据；

30.2.5 必要的法律依据；

30.2.6 提出质疑的日期。

30.3 供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

30.4 质疑函应按照常州市政府采购网《质疑函范本》格式和要求制作，网址：<http://zfcg.changzhou.gov.cn/html/ns/down/629326.html>

30.5 采购文件中采购需求部分（第三章以及供应商资格要求）由采购人负责制定。对该部分内容的质疑，由采购人接收并负责答复。其他内容的质疑，由采购代理机构接收并负

责答复。

30.6 接收质疑函的联系方式：

30.6.1 采购代理机构：常州青枫招标有限公司

地址：常州市钟楼区博济新博智汇谷 9 栋 207 室（运河路 198 号）

网址：<http://www.czqfzb.com> 邮箱：qf@czqfzb.com

联系人及电话：王工 0519-88119558

30.6.2 采购人：常州市钟楼区文化体育和旅游局

地址：常州市钟楼区星港大道 88 号

联系人及电话：吕先生 0519-88890341

第二章 响应文件的组成

一、资格证明材料，复印件须加盖公章，若复印件未加盖公章，视为未提供该项材料，必要时磋商小组有权要求提供原件或公证件进行核对。

- *1、响应函；
- *2、有效的营业执照或法人登记证书复印件；
- *3、法定代表人资格证明书；
- *4、授权委托书（如果有授权委托情况的，必须提供）；
- *5、政府采购供应商信用承诺书。

二、价格及有关商务部分材料

- *1、报价一览表；
- *2、报价组成明细表；
- 3、中小企业声明函。

三、技术部分材料

- 1、供应商简介；
- 2、类似项目业绩；
- 3、项目需求理解；
- 4、服务方案；
- 5、应急预案；
- 6、特色、重点服务方案；
- 7、人员配备情况；
- 8、合理化建议及措施；
- *9、质量保证、服务承诺书；
- *10、偏离表；
- 11、对本次投标其他方面的详细说明(供应商视需要自行编写)。

四、说明

1、上述带“*”条款供应商必须在响应文件中提供，否则将作为无效响应处理。所有资料若有缺失或无效将可能导致投标无效且不允许在投标截止后补正。响应文件中提供复印件，并按要求（如标明原件）将原件（或公证件）在投标截止时间前随同响应文件一并提交以供核查，过时不予接收。

2、对本章所有的格式，供应商可根据自身情况进行补充和修改，但补充和修改不得造成与本格式内容有实质性的违背。供应商可提供其它相关的证明材料（不限于此）。

3. 所有复印件须保证清晰，如因清晰度不够引起的一切后果均由供应商自行承担。

第三章 项目内容及技术要求

一、项目概况

常州市钟楼区图书馆综合运营管理服务项目,是依据钟楼区政府对于图书馆发展的工作目标和管理要求,以《中华人民共和国公共图书馆法》《第六次全国公共图书馆评估定级》为指导,本着“全民阅读、书香钟楼”的建设思路,为了实现文化资源的共建、共享;为更好地发挥图书馆的社会公共服务功能,而确定本项目的运营服务商,由运营服务商承担图书馆的运营和管理,打造全民阅读中心,实现服务效能的创新,构建服务多元化,体现业务建设的专业。做好宣传工作,加强区域影响力。积极构建交流平台,保障图书馆健康有效运营。

二、项目期限

项目期限:一年。

三、服务具体内容及要求

(一) 基本任务要求

- 1、日常管理和运行服务;
- 2、图书馆服务宣传推广;
- 3、策划组织开展特色服务活动、精品活动;
- 4、品牌文化建设;
- 5、其他图书馆相关任务。

(二) 运营服务商基本职责

- 1、应定期对图书馆设施设备进行检查维护,确保正常运行。
- 2、制订图书馆具体发展目标和年度工作计划以及工作总结,落实上级下达的工作目标和工作任务。
- 3、落实财务管理、国有资产管理、档案管理等各项制度。
- 4、制定安全管理应急预案,确保消防、保卫、数据及网络、监控系统安全。
- 5、做好环境整洁、标识标准、设施维护、节能减排工作。
- 6、积极组织党团活动和工会活动,设计荣誉体系,执行制度保障。
- 7、加强员工岗位管理和能力建设,组织全馆员工接受岗位培训和继续教育。
- 8、制定馆藏发展政策,工作程序规范、严格,合理布局共建共享,按比列结构配置各类文献资源,自建数字资源总量达 8TB,落实地方文献入藏和管理建设工作。
- 9、按标准进行文献编目、加工整理与排架、剔旧、文献保护等相关工作,探索新技术应用。
- 10、参与文化信息资源共享工程与公共电子阅览室建设计划,以及数字图书馆推广工程。
- 11、参与联盟或参与跨地区、跨系统的图书馆协作协调工作,有效整合社会资源开展业务活动。
- 12、对基层开展业务辅导与培训,参加图书馆学会(协会)相关工作。

13、做好图书馆业务研究的组织管理，开展馆内业务研究活动，参加馆外学术和业务活动。

14、积极参与社会购买服务，吸引社会捐赠，做好志愿者服务工作，开展文创产品引进与合作。

15、严格贯彻落实图书馆的各项规章制度、工作部署。

16、严格按照合同约定的任务和目标按时保质保量完成。

（三）基本服务范围及内容

1、图书馆运营时间要求

日常开放时间：每周二至周日、上午 8:30—下午 5:30，每周一闭馆。开放期间，中午实行轮岗值班制度，服务台必须有值班服务人员。可提供夜间开放，指周一至周五（不包括周六日）每天在 18:30—24:00 之间开放不少于 2 小时。遇重大节日、活动和疫情防控等情况根据实际情况进行临时调整。

2、基本服务要求

（1）严格遵守《中华人民共和国公共图书馆法》，按一级图书馆要求进行运营。

（2）完善钟楼区图书馆总分馆及基层服务点建设。钟楼区图书馆为总馆，钟楼区邹区镇及 7 个街道综合文化站图书室为分馆，村（社区）图书室为基层服务点，各秋白书苑为新型服务体系，根据总分馆制完成相应要求，完善数字化、网络化服务体系和配送体系，实现通借通还，促进公共图书馆服务向城乡基层延伸，提升与扩大新型阅读文化空间服务效能。加强对分馆和基层服务点的业务指导。

（3）总分馆采用统一业务管理系统，实现统一采编加工、统一调配流转、统一运行服务，总分馆之间借阅方式实现馆际快借、通借通还等，鼓励读者购借等新型服务方式。以政府买单为主，解决好图书调配流转、馆际快借、通借通还的物流和快递费用问题。

（4）总分馆体系有效持证读者人数达到地区常住人口的 8%（有效读者是指每年至少到馆 1 次的读者，按钟楼区 65.85 万常住人口计算，需 5.2 万以上有效持证读者）。

（5）总分馆体系的年图书外借量至少达到 5 年图书藏量的 2 倍（30 万册），其中总馆和分馆的外借量约各占一半，馆际快借或通借通还数量达 5 年图书藏量的 20%（16 万册），电子图书的年阅读量至少达到 10 万册次。

总分馆体系馆藏 5 年内出版的纸质图书人均不少于 0.15 册（钟楼区常住人口约 65.85 万，需馆藏 9.9 万册），儿童读物比例不少于 20%。

总分馆体系提供在线阅读或下载 5 年内出版的电子图书的总量不少于 5 万种，当年人文电子期刊不少于 1000 种，并以通过购买数据库、参考咨询、文献传递等方式提供国内中文学术期刊查阅和原文提供服务。总分馆实现数字资源完全均等化无差别服务。年数字阅读量占比不得低于 50%。

（6）年读者人均到馆量需达到人均 0.5 次，（钟楼区常住人口约 65.85 万，需到馆 32.925

万人以上)

(7) 总分馆体系每年组织开展举办讲座 20 场、展览 12 次、培训 10 次、阅读推广 120 次, 包括各类主题活动、举办各种展览和讲座、开设培训班、线上活动等。其中总馆开展 50-60 场, 分馆开展 90-100 场。其中年每万人参加读者活动人次需达到 10 人次。

(8) 读者满意率调查达 85%。

(9) 开展阅读指导, 设立设立导读岗。阅读指导是图书馆员对读者在阅读目的、内容、方法等方面给予直接指导和帮助的活动, 包括阅读方法指导、阅读工具使用指导、检索工具利用指导、选择文献指导、推荐书目导读、书评写作指导等。不含书刊宣传。其中导读岗指聘期三年以上的专职岗位, 不含兼职岗位。

(10) 开展图书馆服务宣传推广, 包括: 服务宣传周的媒体宣传推广工作, 全民读书月媒体宣传推广工作, 世界图书与版权日的媒体宣传推广工作对其他相关活动的媒体宣传推广工作, 馆内、馆外利用各种方式开展的书刊宣传推广活动。

(11) 提供信息咨询服务。包括: 政府信息服务, 其他决策信息服务, 咨询台服务, 文献提供, 提供网上咨询和回复服务的, 设立专职人员进行实时咨询回复。

(12) 提供未成年人及其他特殊群体服务。

3、与学校共建共享要求

(1) 图书馆每年订购图书时征求常州市教科院附属小学等钟楼辖区内各学校建议, 配合学校教育教学订购高质量、实用性强的图书、报刊。

(2) 图书馆二楼少儿馆每周一至周五向教科院附属小学各年级学生开放, 供学生借阅, 供学校开展阅读课程。借阅数据可供学校查看。

(3) 图书馆可以为学生提供图书管理员体验岗, 指导学生如何做个合格的图书管理员, 丰富学生的职业体验。

(四) 人员安排

1、图书馆法人由采购人安排人员担任, 根据《钟楼区图书馆法人岗位职责》等相关文件完成相应工作任务, 对于运营服务商在购买图书、对图书馆布局调整方面给出指导性意见, 拥有决策权。

2、项目负责人应当具备相应的文化水平、专业知识和组织管理能力。工作人员应当具备相应的专业知识与技能, 专业技术人员应按照国家有关规定积极参与评定专业技术职称。

3、运营服务商需自行组织提供相应服务运营团队, 根据钟楼图书馆的功能、馆藏规模、馆舍面积、服务范围及服务人口等因素至少需配备 12 名相应的工作人员。

(1) 任职条件

- ① 年龄均 20—50 周岁, 性别比例适中; 高职专科以上学历。
- ② 具有爱岗敬业、团结协作精神; 好学向上, 服从分配。
- ③ 身体健康, 精力充沛。

④ 具有一定的计算机操作能力和简单维护能力,经培训能掌握 Melinets 文献信息服务系统的功能和使用。

⑤ 能够承担晚班、节假日的值班工作;能够承担临时安排的加班工作。

(2) 岗位职责:

① 爱岗敬业,服务热情;自尊自爱,言行得体,顾全大局,有协作精神。

② 熟悉本部门的工作流程、工作内容和规章制度,能独立完成工作任务,能独自完整地向读者介绍本部门的总体情况,了解图书馆相关服务内容。

③ 熟悉责任区各种书刊资料的基本内容和排列情况,能向读者提供较细致的服务。

④ 服务意识强,能耐心细致地解答读者咨询,对于解决不了的问题,应指引读者找图书馆相关人员或部门解决。

⑤ 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。

⑥ 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。

⑦ 保质保量完成领导交给的各项临时性工作。

⑧ 具有处理突发性事件的意识和能力(电话报警,灭火器使用、引导疏散等)。积极进行防火、防盗安全检查,维护室内环境卫生。

⑨ 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。

⑩ 闭馆前确认室内无读者,切断电源,关好门窗。

4、在服务期限内,采购人根据实际需要有权要求运营服务商增、减或临时增、减相应岗位人员数量,运营服务商应无条件响应并及时调整到到位。

5、在服务期限内,成交供应商应确保岗位人员的数量达到磋商文件规定或双方商定的数量,且应能保障图书馆正常运营,对于由于任何原因造成的减员,运营服务商应及时补足。

(五) 全年运营管理费控制价及内容

项目	预算(万元)	说明
运营管理费	65	根据钟楼区图书馆的功能、馆藏规模、服务范围及服务人口因素,按照图书馆一级馆评估标准配备与提升。
文化活动费	10	按照一级馆要求和高质量考核要求,举办讲座 20 场、展览 12 次、培训 10 次、阅读推广 120 次。
报刊订阅费	1	阅览室必需。
借阅证制作费	2	
设施设备维护费	2	网络设施、安全设备、馆内电器及公共设施设备日常维护。
水电费	10	
全年费用合计	90	

四、综合使用要求和维修责任

1、运营期间，成交供应商发现该房屋及其附属设施和设备有损坏或故障时（非成交供应商原因导致的），由采购人负责修复，费用由采购人承担。

2、运营期间，成交供应商应合理使用并爱护该房屋及其附属设施和设备。因成交供应商使用不当或不合理使用，致使该房屋及其附属设施和设备损坏或发生故障的，成交供应商应负责维修。成交供应商拒不维修，采购人可代为维修，费用由成交供应商承担，并承担由此导致的相关的其他责任。

3、运营期间，成交供应商保证该房屋及其附属设施和设备处于正常的可使用和安全的状态。如采购人对该房屋进行检查，成交供应商应予以配合。采购人应减少对成交供应商使用该房屋的影响。

4、成交供应商另需装修或者增设附属设施 and 设备的，应事先征得采购人的书面同意，并按规定报经有关部门批准后方可进行。在合同期内，成交供应商增设的内装修及附属设施和设备归属采购人，其维修责任应由成交供应商承担。

五、房屋返还及有关事项的处理

1、成交供应商应在合同期满后的 10 日内返还该房屋，未经采购人同意，如逾期返还房屋的，则成交供应商应向采购人支付该房屋占用期间的使用费。

2、成交供应商返还该房屋应当符合正常使用后的状态。返还时，应经采购人验收认可，并相互结清各自应当承担的费用。

3、合同期满，成交供应商应在规定时间内搬出。成交供应商返还该房屋时，成交供应商前期所投入的所有装饰装修改造、软硬件设备设施，如属不可移动附属设备设施，将无偿归采购人所有。

六、重点、特色服务要求

1、加大辖区街道分馆的宣传推广和服务力度，针对各馆实际，开展个性化服务；同时加强对分馆管理员的辅导和辅助管理工作，提升街道的阅读服务水平和工作能力。

2、建立开发图书馆读者互动平台，探索微信、微博、QQ 等运营通讯互动手段，透过在线交流平台的推广，不断提高图书馆的宣传影响力，提升读者互动的参与度，并积极支持配合图书馆网站建设工作，及上线后的读者推广工作。

3、策划开展针对区总馆、街道分馆的品牌活动，做到周周有活动，月月有展览，季季有名师（讲座），年年出亮点。持续不断进行活动创新，有效形成具有钟楼特色的读者品牌活动，一年一台阶，三年见成效，达到在省内、国内有一定影响的目标。

4、加强人才培养，重视人员素质和专业能力、学术研究能力、信息情报收集整理能力，积极开展图书馆专业学术活动，学术论文每年上一个层次，争取国内省市级征文课题获奖，提升人员队伍的图书馆专业化水准。树立管理新理念，探索管理新模式，提高图书馆的内部管理和外包服务水平。

5、运营服务商须贯彻落实我市历史文化保护传承工作时提出的“要将大运河文化带建设摆在突出位置，统筹规划，放眼长远，围绕运河沿线历史遗迹遗存，打造大运河文化带亮点品牌，高质量推动大运河文化带常州段建设”的指示精神，在图书馆文化建设、品牌运营过程中充分结合大运河文化带建设，探索创建特色阅读品牌，通过立体化、系列化、品牌化运作，经过数年整合，形成了以主题内容和时间轴等要素的特色分明的活动主题，精准定位的服务对象，按时而作，既能体现中华传统文化的文化精髓，又能彰显了当下图书馆转型发展的创意创新。

6、图书馆充分挖掘钟楼特色文化，开发具有钟楼特色、常州特色的文化产品及其他特色衍生产品，文化产品在注重历史性、知识性、艺术性同时，还需要趣味性、实用性、互动性。以图书馆作为载体，特色文化产品为纽带，借助互联网等现代营销手段，将钟楼文化、常州文化、融入当代生活，满足人民群众日益高涨的精神文化消费，扩大钟楼图书馆特色品牌影响力，弘扬钟楼、常州文化。

7、针对项目需求，须提供《服务到期配合承诺函》，主要内容如下：

提供在本项目服务合同到期后，为采购人提供关于本项目的后续服务配合的承诺，其内容必须包括配合采购人规划本项目下一合同期的招标工作及交接工作，承诺与该项目下一合同期运营服务商做好技术交底及相应的衔接工作。

七、其他

1、如出现运营服务商自身管理或沟通不利使员工通过各类渠道或以其他方式对采购人的声誉造成不利影响，以及因运营服务商服务质量或员工素质等原因有损采购人的社会公众形象、口碑等情况，运营服务商必须第一时间负责将不利影响降到最低并及时妥善处理，同时承担由此造成的声誉损失后果。采购人保留从经济、法律或其他形式向运营服务商追究责任的权利。

2、运营服务商擅自将服务合同转包、分包给第三人的或委托其他单位经营管理的，以及运营服务商违反法律法规、规章或其他相关规范性文件的规定，影响合同履行的，采购人有权无条件终止本项目合同而无须向运营服务商支付任何费用或承担其他任何责任，由此产生的经济损失和法律责任均由运营服务商承担。

3、运营服务商保证图书馆运营服务有效持续性。履约期间，如出现重大综合管理缺陷，采购人有权自缺陷出现之日起直至缺陷更正，进行处惩，如运营服务商对综合管理缺陷不予更正，采购人有权另请其他单位更正，所发生的费用在应付运营管理费用结算中扣除。

4、图书馆总分馆之间为实现通借通还功能，产生的所有费用由钟楼区文化体育和旅游局负责投入，运营服务商负责管理。

5、因委托运行管理业务而导致图书馆责任或损失，运营服务商负责并赔偿。

6、运营服务商以图书馆名义对外签订合同时，必须经采购人审查、同意、备案后方可签订。

7、服务期间运营服务商所产生的与读者或其他第三者之间的责任，由运营服务商自行承担。

8、运营服务商在项目承包服务过程中，必须严格按国家各项安全法规及图书馆的规章制度执行，如发生安全及其他意外事故，所造成损失和责任由运营服务商负责。

9、若依托图书馆场地和资源开展有偿服务，须经图书馆审查同意备案后方可实施。如未得图书馆认可，运营服务商擅自对外开展的有偿服务，视作运营服务商违约，运营服务商承担违约责任，造成损失或者影响图书馆对外形象的，由双方协商处理，由运营服务商给予赔偿，并由运营服务商尽最大努力消除不良影响。

八、运营管理费用及付款方式

1、本项目运营管理费按照钟楼区文化体育和旅游局经费管理办法等相关政策文件要求进行审核结算。

2、涉及工作人员的经费每年分3次支付，第一次为每年3月1日前，第二次为每年7月1日前，第三次为每年11月1日前。

3、相关考核扣款等款项于当期应付运营管理费用中按实扣除。每次付款前，运营服务商应与采购人确定具体实际运营管理费用，并开具有效的发票，凭票向采购人申请付款。

第四章 日常监管和绩效考核评价

一、对运营商的日常监管和绩效考核评价

1、成立考核评价小组，根据绩效考核实施细则。按“日常监管、季度考核”和“年度考核”三个步骤具体实施。从队伍建设和管理、业务规范、业务服务质量和数量、学术研究等方面进行综合考核评价，满分为100分。

2、年度考核结果分为四个等级：90分及以上为优秀，80—89分为良好，70—79分为及格，70分以下为不及格，并要求整改，若整改后不合格，则终止服务合同。

3、图书馆运营服务绩效考核评分表

项目	考核内容	分值	评分细则	说明
1、 队伍建设和管理 12分	1-1	2	具有完善的组织架构、队伍管理机制、岗位目标管理责任制、绩效考核机制；做到年初有计划，季（月）度有考核	少一项机制扣1分 年度工作计划资金安排要与财政预算有效衔接
	1-2	2	按需设岗、按岗聘用、社会公开、竞争上岗、择优聘用。	一项不符合扣0.5分
	1-3	2	馆内业务人员年度在职学习教育和各类业务培训人均学时达100学时及以上，考核合格上岗	一人次不符合扣1分 加强职工思想政治教育，有严重违法乱纪行为，一票否决
	1-4	2	所有服务阵地足额排班，所有员工在保障法定休假的前提下，在岗要坚守岗位，尽职尽责。在当班时不得做与工作无关的行为	一人次不符合扣1分 不得将服务阵地转租、转包，或转作他用，发现违规合同，一票否决
	1-5	2	员工着统一服装，得体大方。佩戴明显标示牌，无着便装现象	一人次不符合扣1分
	1-6	2	讲文明礼貌，使用服务敬语，不说粗话，讽刺话，不与读者激化矛盾。首问负责，对读者的疑问有问必答，百问不厌（倦）并且及时准确，耐心细致。	一人次不符合扣1分
2、业务规范 27分	2-1	3	工作人员应于开馆前15分钟到岗，提前做好开馆前相关准备工作；杜绝安全隐患	一次不符合扣0.5分
	2-2	3	按月做好图书馆读者流量，图书外借册数、到馆人次、种类等统计分析工作，分析汇总读者阅读情况，并提出建设性意见与建议	一人次不符合扣1分

项目	考核内容	分值	评分细则	说明		
	2-3	及时对图书馆内的图书进行分拣, 清点, 剔旧及修补工作, 错架率不超过百分之五	5	一项不符合扣 0.5 分		
	2-4	注重宣传, 加强管理, 定期更新图书馆网站、微信公众号等多种传播平台, 做到有活动及时发布信息, 及时更新信息, 严把质量关, 增加访问人数, 确保图书馆对外宣传媒介的平稳运行、广泛传播	2	一项不符合扣 0.5 分	信息舆情监管不严, 出现严重政治意识事故, 一票否决	
	2-5	馆内音视频设备使用时需做人员登记, 使用完毕检查无损后确认签字, 严格按照使用规范操作设备。定期维护, 做好记录	2	一项不符合扣 1 分		
	2-6	在会议或者活动前, 调试好设备保证正常运行; 杜绝中途出现问题。	2	一次不符合扣 0.5 分		
	2-7	做好电子阅览巡查工作, 禁止读者使用自带 USB 设备, 登陆危险网站等存在隐患的行为	2	一次不符合扣 0.5 分		
	2-8	落实专人保障总馆、分馆软硬件设施设备运行, 图书通借通还, 资源共建共享, 杜绝因人为原因影响工作	3	一次不符合扣 0.5 分		
	2-9	落实专人按要求做好安全生产各项工作, 杜绝出现安全事件, 做好大活动有安全预案及报批工作	2	不符合扣 2 分	发生重特大安全事故, 一票否决	
	2-10	积极配合图书馆的接待、会议等活动	3	一次不符合扣 1 分		
	3、业务服务质量和数量 53 分	3-1	提供公共图书馆基本服务, 每周开放时间应在 50 小时以上, 节假日按需开放	5	不符合扣 5 分	
		3-2	第一年新增注册读者数不低于 3 万人, 此后每年至少净增 1 万人	5	不符合扣 3 分起	
3-3		参与市、省、国家各类图书馆界学术研究活动, 年度获奖或表彰不少于 1 项	2	不符合扣 2 分		
3-4		总分馆体系每年组织开展举办讲座 20 场、展览 12 次、培训 10 次、阅读推广 120 次, 其中总馆开展 50~60 场, 分馆开展 90~100 场。	7	一次不符合扣 0.5 分		
3-5		总分馆体系馆藏 5 年内出版的纸质图书人均不少于 0.15 册 (钟楼区常住人口约 65.85 万, 需馆藏 9.9 万册), 儿童读物比例不少于 20%。	5	不符合扣 3 分起		

项目	考核内容	分值	评分细则	说明
	3-6 按计划完成总分馆建设	2	未完成扣 2 分	
	3-7 总分馆体系提供在线阅读或下载 5 年内出版的电子图书的总量不少于 5 万种，当年人文电子期刊不少于 1000 种，并以通过购买数据库、参考咨询、文献传递等方式提供国内中文学术期刊查阅和原文提供服务。	5	不符合扣 5 分	
	3-8 总分馆体系的年图书外借量至少达到 5 年图书藏量的 2 倍（30 万册），其中总馆和分馆的外借量约占一半，馆际快借或通借通还数量达 5 年图书藏量的 20%（16 万册），，电子图书的年阅读量至少达到 10 万册次。	6	不符合扣 6 分	
	3-9 年举办特殊群体活动不少于 6 次	3	一次不符合扣 0.5 分	
	3-10 读者满意率不低于 85%	5	不符合扣 3 分	
	3-11 完成自建数字资源建设，一年一专项	5	不符合扣 3 分	
	3-12 通过图书馆网站、微信公众平台和手机 APP 等推广平台及时准确发布各类信息，信息制作精美，内容丰富，形式生动、活泼，信息更新及时	3	缺一项扣 1 分	
4、其他 8 分	4-1 协助图书馆制订并组织实施图书馆事业发展规划、年度及阶段性、条线性工作计划，不折不扣地完成分管部门、条线的各项工作目标	2	不符合扣 2 分	
	4-2 展览、培训、公共教育等活动和业务工作的档案资料完善，档案健全，资料详实，归档及时，利用率高	2	不符合扣 2 分	
	4-3 图书馆台账齐全，人事管理、设备监管维修、执勤记录、图书馆内部考勤等资料规范，摆放整齐	2	不符合扣 2 分	
	4-4 能够利用互联网、观众留言本、观众调查表等方式，定期进行观众调查工作，征求观众意见或建议并及时反馈	2	不符合扣 2 分	
	合计	100		
5、奖励	5-1 学术研究课题获市级及以上奖项，每一项依级别分别加 0.5、1、1.5 分，最多加 5 分	5	考核认定	

项目	考核内容	分值	评分细则	说明
5-2	运营项目（活动项目）获市级及以上奖项，每一项依级别分别加 1、2、3 分，最多加 5 分	5	考核认定	
5-3	服务外包公司处理突发事件及时，为图书馆或经营户挽回重大损失并受到表扬；配合图书馆完成较大的本职工作以外的事情且表现较好、受到表扬的，每一例加 0.5-1 分，最多加 3 分	3	考核认定	
5-4	服务外包公司通过自身努力为图书馆争取国家及省图书、资金等方面支持，每一项加 1-3 分，最多加 5 分	5		

注解：

一票否决，指在合同执行期间，因运营服务商政治意识缺失，管理教育缺失，安全管理缺失，媒体监管缺失，出现上述严重事故或负面影响，将年度考核直接定为不合格。

二、配套服务要求

1、采购人定期针对运营服务商的运营服务效果进行评估，若达不到相应的目标，则提出相应的整改意见，运营服务商需及时制订改善方案，报采购人批准后予以迅速改善。

2、具体的运营服务效果与运营管理费用相挂钩，若达不到预期的效果，将从运营管理费用中进行一定比例的扣除。

3、运营服务商需定期整理、收集在运营过程中存在的目标考核以外的问题和情况，定期向采购人进行汇报，协商改善办法，后期落实。

4、运营服务商需成立自查小组，针对服务运营中存在的问题进行及时整改和调整，第一时间发现问题，第一时间解决问题。

5、运营服务商有义务定期开展针对图书馆运营服务人员技能提升和服务水平提高的相应培训工作。并提供详细的培训方案。

6、培训内容覆盖：图书馆基础、图书馆馆务、图书馆系统、数据库知识、实践操作、管理学、活动策划、礼仪教育等。内容不固定，但须涵盖以上各个方面。

第五章 合同主要条款（参考）

委托单位（甲方）：

受托单位（乙方）：

采购代理机构：

依据钟楼区政府对于图书馆发展的工作目标和管理要求，以《中华人民共和国公共图书馆法》、《第六次全国公共图书馆评估定级》为指导，本着“全民阅读、书香钟楼”的建设思路，为了实现文化资源的共建、共享；为了兼顾社会效益和公司利益，更好地发挥图书馆的社会公共服务功能，根据有关法律、法规的规定，在平等、自愿、协商一致的基础上，达成如下协议：

第一条 合作项目基本情况

1.1 甲方将位于荆川路 86 号的钟楼区图书馆全权委托乙方进行管理运营，场地面积为 3115 平方米共三层；乙方按照钟楼区政府对于图书馆发展的工作目标和管理要求及本合同附件 1 的具体要求进行管理运营。

1.2 甲乙双方互为合作关系，工作中相互沟通、相互促进。双方在图书馆运营过程中积极探索、相互指导，为建立钟楼区新型公共文化资源服务体系探索新途径；

1.3 管理期限：自____年____月____日至____年____月____日，共计壹年。

第二条 合作原则和内容

2.1 合作开展原则

严格遵守《中华人民共和国公共图书馆法》，本着“合作共享、共同发展、创新驱动、多元快捷”的基本原则，在构建文化资源共创、共建服务体系框架下，共同建设钟楼区图书馆，充分发挥图书馆的综合效能，为建立我区新型公共文化资源服务体系贡献力量。

2.2 合作内容

由乙方承担图书馆的运营和管理，打造全民阅读中心，实现服务效能的创新，构建服务多元化，体现业务建设的专业，保障图书馆健康有效运营。甲方负责对图书馆工作开展的指导、检查与扶持，提供资源促进图书馆良性发展。

2.2 合同文件的组成

2.2.1 本项目合同由下列文件组成，均为本合同不可分割的部分：

2.2.1.1 本合同执行期间甲、乙双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函及修正文件）；

2.2.1.2 本项目招标（采购）文件；招标（采购）文件及答疑补遗文件（含招标文件澄清或修正内容、答疑会议纪要等）

2.2.1.3 乙方针对本项目的投标文件及其相关承诺附件（含投标/投标文件澄清）、各项制度和规定（包括在本合同签订后的各类新出台的制度和规定）；

2.2.1.4 中标（成交）通知书；

2.2.1.5 组成合同的其他文件。

第三条 双方权利与义务

3.1 双方权利与义务

3.1.1 甲乙双方共同制订《钟楼区图书馆运营要求与相关规定》（附件1），共同遵守，相互监督规定中的各项制度和要求；

3.1.2 双方有义务做好本项目合作的宣传工作，加强区域影响力。积极构建交流平台，实行协作化、长期化，办精品活动；

3.1.3 管理期满，甲乙双方有意向继续的，应提前3个月向甲方书面提出续管要求，经甲方书面同意，双方重新签订合同，相同条件下，乙方具有优先续签权。

3.2 甲方权利与义务

3.2.1 甲方每年支付乙方运营管理费用，乙方每年的实际运营管理费用按区文化体育和旅游局经费管理办法等相关政策文件进行审核结算。运营管理费每年分3次支付，第一次为每年3月1日前，第二次为每年7月1日前，第三次为每年11月1日前。每年费用如下：

项目	合同价（万元）	说明
运营管理费		根据钟楼区图书馆的功能、馆藏规模、服务范围及服务人口因素，按照图书馆一级馆评估标准配备与提升。
文化活动费		按照一级馆要求和高质量考核要求，举办讲座20场、展览12次、培训10次、阅读推广120次。
报刊订阅费		阅览室必需。
借阅证制作费		
设施设备维护费		网络设施、安全设备、馆内电器及公共设施设备日常维护。
水电费		
全年费用合计		

3.2.2 甲方在图书馆交付乙方时保证房屋及附属设施、消防设备及各类设施均能可靠运行；

3.2.3 甲方保证乙方在签约管理期间对图书馆资产没有产权和工程款矛盾和纠纷，如因矛盾和纠纷导致影响乙方正常使用时，由甲方承担全部责任，由此给乙方造成的经济损失，由甲方负责；

3.2.4 图书馆的用电、用水甲方需满足乙方要求，甲方应向相关部门申请收费标准按公益水电费收取，甲方应当提供必要的协助。

3.2.5 图书馆法人由甲方安排人员担任，根据《钟楼区图书馆法人岗位职责》（附件2）完成相应工作任务，对于乙方在购买图书、对图书馆布局调整方面给出指导性意见，拥有决策权。

3.3 乙方权利与义务

3.3.1 每周开放时间：每周二至周日，8:30 至 17:30，周一闭馆。开放期间，中午实行轮岗值班制度，服务台必须有值班服务人员。**可提供夜间开放，指周一至周五（不包括周六日）每天在 18:30—24:00 之间开放不少于 2 小时。**遇重大节日、活动和疫情防控等情况根据实际情况进行临时调整。

3.3.2 乙方全权负责图书馆的日常运营、人员聘用、活动开展、教育培训等具体事务。乙方应保证图书馆固定资产的安全及处于正常使用状态（固定资产包括但不限于房屋、装修装潢、消防设施、办公设备、图书等）。如因乙方的原因（正常损耗除外）造成图书馆固定资产毁损的，由乙方承担赔偿责任。

乙方应尽到安全保障义务，如发生第三人人身或财产损害的（包括乙方工作人员）一切责任由乙方承担。

3.3.3 根据钟楼区图书馆的功能、馆藏规模，馆舍面积、服务范围及服务人群等因素，聘用具备相应文化水平、专业知识与技能、组织管理能力的专业人员组建不低于 12 人的管理团队；乙方工作人员应具有较高的职业道德及良好的服务意识。

3.3.4 图书馆总分馆体系馆藏纸质图书和提供的在线阅读电子图书的人均数需按规定达标并接受甲方的调研与检查；

3.3.5 乙方有权对图书馆建筑外立面和内部进行装饰与装修，以达到美观性、宣传性作用；所有内外装饰装修需接受甲方指导性意见和检查。

3.3.6 乙方应定期对图书馆设施设备进行检查维修，确保正常运行。

3.3.7 乙方工作人员需按甲方要求定期参加省、市图书馆的专业培训，提升图书馆运行专业知识与技能。

第四条 违约责任与其它事项约定

4.1 甲方承担的违约责任

4.1.1 甲方应保证在房屋管理期间水、电的正常供应使用。如出现因甲方原因断水、断电影响乙方正常经营，则甲方应承担全部责任并进行经济赔偿，（非甲方原因造成的停水、停电除外）；

4.1.2 因甲方房屋建筑质量造成乙方使用中给第三方带来人身或财产伤害的，由甲方负责并进行经济赔偿。凡属乙方改造所增加的设备、装饰、附属材料等乙方给第三方造成损失的，由乙方全部赔偿。

4.2 乙方承担的违约责任

4.2.1 乙方在未经甲方同意前提下，在原建筑基础上进行添建或破坏建筑的结构，破坏整体建筑设施造成的经济损失及责任由乙方承担全部责任；且甲方有权解除本合同，乙方应承担违约金 10 万元。

4.2.2 乙方应守法经营，有违法行为的责任自负。且甲方有权解除本合同，乙方应承担违约金 5 万元。

4.2.3 乙方未能按照钟楼区政府对于图书馆发展的工作目标和管理要求及本合同附件 1 的具体要求进行管理运营，且经甲方提出整改意见后仍无法整改到位的，甲方有权解除本合同。

4.3 不可抗力因素

因不可抗力因素导致场馆、场地及其附属设施设备损毁并造成损失的，甲乙双方互不承担责任。

4.4 合同未尽事宜

本合同未尽事宜，按照国家相关法律、法规的规定执行。

4.5 合同争议的解决办法

本合同项下发生的争议，由双方当事人协商解决，协商不成的，合同双方的任何一方可向房屋所在地人民法院起诉。

4.6 其他约定事项

4.6.1 本合同经由甲、乙双方加盖公章后生效。本合同一式三份，甲、乙双方各执一份，代理机构执一份。均具有同等法律效力，本合同附件是本合同不可分割的一部分，与本合同具有同等法律效力。

4.6.2 本合同生效后，双方对合同内容的变更或补充应采取书面形式，作为合同的附件。附件与本合同具有同等的法律效力。

4.6.3 本合同首部当事人联系方式和联系信息适用于双方往来联系、书面文件送达及争议解决时法律文书送达。合同各方变更联系方式和联系信息的应当在变更之日起 7 日内书面告知其他各方。因首部联系方式和联系信息错误或变更后未及时告知而无法直接送达的自交邮后第 7 日视为送达。

甲 方：

乙 方：

单位名称（章）：

单位名称（章）：

法定代表人：

法定代表人：

代理机构：

单位名称（章）：常州青枫招标有限公司

单位地址：常州市钟楼区博济新博智汇谷 9 栋 207 室（运河路 198 号）

法定代表人：

备案日期： 年 月 日

签订地点：

签订时间： 年 月 日

注：以上是合同的简易模版，仅供甲乙双方签订合同时参考，具体条款详见招标文件中所对应的采购内容及要求，其余条款按照《中华人民共和国政府采购法》及其他有关法律、行政法规以及省、市、区规范性文件规定，由甲乙双方协商一致后自拟合同。

合同附件 1

钟楼区图书馆开放运营相关要求

一、开放时间

日常开放时间：周二~周日，8:30~17:30。（中午值班制，服务台留人）

可提供夜间开放，指周一至周五（不包括周六日）每天在 18:30—24:00 之间开放不少于 2 小时。遇重大节日、活动和疫情防控等情况根据实际情况进行临时调整。

周一闭馆。

二、运营要求

严格遵守《中华人民共和国公共图书馆法》，按一级图书馆要求进行运营。特别强调关注的要求如下：

（一）工作人员要求

根据钟楼图书馆的功能、馆藏规模、馆舍面积、服务范围及服务人口等因素至少需配备 12 名相应的工作人员。

（二）基本服务要求

- 1、应定期对图书馆设施设备进行检查维护，确保正常运行。
- 2、总分馆体系馆藏 5 年内出版的纸质图书人均不少于 0.15 册（钟楼区常住人口约 65.85 万，需馆藏 9.9 万册），儿童读物比例不少于 20%。
- 3、总分馆体系提供在线阅读或下载 5 年内出版的电子图书的总量不少于 5 万种，当年人文电子期刊不少于 1000 种，并以通过购买数据库、参考咨询、文献传递等方式提供国内中文学术期刊查阅和原文提供服务。总分馆实现数字资源完全均等化无差别服务。年数字阅读量占比不得低于 50%。
- 4、年读者人均到馆量需达到人均 0.5 次。（（钟楼区常住人口约 65.85 万，需到馆 32.925 万人以上）
- 5、总分馆体系每年组织开展举办讲座 20 场、展览 12 次、培训 10 次、阅读推广 120 次，包括各类主题活动、举办各种展览和讲座、开设培训班、线上活动等。其中总馆开展 50-60 场，分馆开展 90-100 场。
- 6、读者满意率调查达 85%。

- 7、开展阅读指导，设立导读岗。阅读指导是图书馆员对读者在阅读目的、内容、方法等方面给予直接指导和帮助的活动，包括阅读方法指导、阅读工具使用指导、检索工具利用指导、选择文献指导、推荐书目导读、书评写作指导等。不含书刊宣传。其中导读岗指聘期三年以上的专职岗位，不含兼职岗位。
- 8、开展图书馆服务宣传推广，包括：服务宣传周的媒体宣传推广工作，全民读书月媒体宣传推广工作，世界图书与版权日的媒体宣传推广工作对其他相关活动的媒体宣传推广工作，馆内、馆外利用各种方式开展的书刊宣传推广活动。
- 9、提供信息咨询服务。包括：政府信息服务，其他决策信息服务，咨询台服务，文献提供，提供网上咨询和回复服务的，设立专职人员进行实时咨询回复。
- 10、提供未成年人及其他特殊群体服务。

（三）服务效能要求

- 1、钟楼区图书馆为总馆，钟楼区邹区镇及7个街道综合文化站图书室为分馆，村（社区）图书室为基层服务点，各秋白书苑为新型服务体系，根据总分馆制完成相应要求，完善数字化、网络化服务体系和配送体系，实现通借通还，（为实现通借通还功能，产生的所有费用由钟楼区教文局负责投入，乙方负责管理）促进公共图书馆服务向城乡基层延伸。总馆还应加强对分馆和基层服务点的业务指导。
- 2、总分馆采用统一业务管理系统，实现统一采编加工、统一调配流转、统一运行服务，总分馆之间借阅方式实现馆际快借、通借通还等，鼓励读者购借等新型服务方式。以政府买单为主，解决好图书调配流转、馆际快借、通借通还的物流和快递费用问题。
- 3、总分馆体系有效持证读者人数达到地区常住人口的8%（有效读者是指每年至少到馆1次的读者，按钟楼区65.85万常住人口计算，需5.2万以上有效持证读者）。
- 4、总分馆体系的年图书外借量至少达到5年图书藏量的2倍（30万册），其中总馆和分馆的外借量约各占一半，馆际快借或通借通还数量达5年图书藏量的20%（16万册），电子图书的年阅读量至少达到10万册次。

（四）业务建设要求

- 1、制订图书馆具体发展目标和年度工作计划以及工作总结，落实上级下达的工作目标和工作任务。

- 2、落实财务管理、国有资产管理、档案管理等各项制度。
- 3、制定安全管理应急预案，确保消防、保卫、数据及网络、监控系统安全。
- 4、做好环境整洁、标识标准、设施维护、节能减排工作。
- 5、积极组织党团活动和工会活动，设计荣誉体系，执行制度保障。
- 6、加强员工岗位管理和能力建设，组织全馆员工接受岗位培训和继续教育。
- 7、制定馆藏发展政策，工作程序规范、严格，合理布局共建共享，按比列结构配置各类文献资源，自建数字资源总量达 8TB，落实地方文献入藏和管理建设工作。
- 8、按标准进行文献编目、加工整理与排架、剔旧、文献保护等相关工作，探索新技术应用。
- 9、参与文化信息资源共享工程与公共电子阅览室建设计划，以及数字图书馆推广工程。
- 10、参与联盟或参与跨地区、跨系统的图书馆协作协调工作，有效整合社会资源开展业务活动。
- 11、对基层开展业务辅导与培训，参加图书馆学会（协会）相关工作。
- 12、做好图书馆业务研究的组织管理，开展馆内业务研究活动，参加馆外学术和业务活动。
- 13、积极参与社会购买服务，吸引社会捐赠，做好志愿者服务工作，开展文创产品引进与合作。

(五)与学校共建共享要求

- 1、图书馆每年订购图书时征求学校建议，配合学校教育教学订购高质量、实用性强的图书、报刊。
- 2、图书馆二楼少儿馆每周一至周五向教科院附属小学各年级学生开放，供学生借阅，供学校开展阅读课程。借阅数据可供学校查看。
- 3、图书馆可以为学生提供图书管理员体验岗，指导学生如何做个合格的图书管理员，丰富学生的职业体验。

合同附件 2

钟楼区图书馆法人岗位职责

- 1、贯彻落实上级部门的各项决定，贯彻执行《中华人民共和国公共图书馆法》等法规制度；建立各项规章管理制度和考评机制，协助经费和财产管理，做好业务、人事的监督和指导工作。
- 2、监督区公共图书馆总分馆业务建设，指导制定区公共图书馆统一的业务标准和服务规范。
- 3、负责审核全区公共图书馆的具体发展目标、年度工作计划和工作总结，落实上级下达的工作目标和工作任务。
- 4、监督区公共图书馆通借通还服务网络、信息化管理系统和数字图书馆建设，督促实现全区的信息资源共享。
- 5、监督区公共图书馆工作人员专业培训工作和绩效考评；指导推动新设备、新媒体、新技术在总分馆的服务应用。
- 6、指导开展公共图书馆领域的馆际协作活动，促进资源共享；积极争取社会力量的支持，以促进图书馆社会地位的提高和发展。
- 7、向上级部门请示、汇报工作，定期组织召开馆内有关业务决策（业务包括购买图书、对图书馆布局调整方面给出指导性意见）、行政管理的民主讨论会，做到决策科学合理，自觉接受监督。

第六章 评标细则

一、评审办法

1、本项目评标采用**综合评分法**，由磋商小组对所有有效投标进行详细的评分，采用百分制计分方法。评审时，磋商小组各成员遵循公平、公正、择优原则，独立对每个有效供应商的标书进行评价、打分，各个供应商的评审后最终得分为汇总计算所有评委所评定分值的平均值（保留2位小数）。

2、磋商小组按评分标准综合打分，评审结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列，由采购人抽签决定中标候选人。

二、针对中小微型企业的价格评审

根据财政部、工业和信息化部关于印发意见“财库〔2020〕46号”关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知规定，对小型和微型企业的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。属于残疾人福利性单位、监狱企业的视同小微企业，给予价格扣除。联合体投标的，联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业；其他与小型、微型企业组成联合体的，联合协议中约定小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，可给予联合体2%-3%的价格扣除。小微企业提供大中型企业制造的货物的，视同为大中型企业，不给予价格扣除。

供应商需按照磋商文件的要求提供相应的《中小企业声明函》，否则不予价格扣除。

三、有效报价得分计算规则

第一步：响应文件能够满足磋商文件的实质性要求；

第二步：符合性清标，商务标符合磋商文件的实质性要求；

第三步：如出现投标报价明显低于其他供应商，该供应商需在评审现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料，供应商不能证明其报价合理性的，该供应商的响应文件无效；

第四步：符合上述要求及政策功能优惠条件的供应商以其最终投标报价扣除后的价格参与评审；

第五步：采用低价优先法计算，即满足磋商文件、上述要求及政策功能优惠条件且实际评标报价最低的有效投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分按照下列公式计算（小数点后保留两位）：

磋商报价得分=(评标基准价 / 磋商参与评审价) × 15。

四、评分细则

详见下页。

序号	评分因素	分值	评分标准
1	磋商报价	15	磋商报价得分=(评标基准价 / 磋商参与评审价) × 15
2	类似项目业绩	15	有提供 2018 年以来（以合同签订时间为准）有效的类似图书馆运营服务相关项目业绩的，每提供 1 份，得 3 分，最高得 15 分。 *提供完整业绩合同复印件并加盖单位公章，合同应能清晰载明包含业绩内容。未提供不得分。
3	企业荣誉	8	供应商近 5 年来获得省级及以上、市级相关荣誉或奖项，省级及以上荣誉每个得 2 分，市级荣誉每个得 1 分。最高得 8 分。 *提供省及以上、市级主管部门颁发的荣誉或奖项等证明材料复印件并加盖单位公章。未提供不得分。
4	项目组人员	9	1. 项目负责人（1 人）：具有研究生及以上学历得 2 分，本科学历得 1 分，专业为图书馆学、信息管理系统、信息资源管理、情报学、档案学得 1 分。最高得 3 分。 2. 项目组成员（限评 5 人）： a. 具有社会工作者证书得 1 分，本项最高得 2 分。 b. 具有人事部门颁发的中级职称得 1 分，副高及以上职称得 2 分。 c. 具有图书馆专业系统培训证书得 1 分，本项最高得 2 分。 上述人员不可重复得分，此项最高得 6 分。 *提供项目人员相关证书及供应商为其缴纳的近三个月社保证明材料并加盖单位公章。未提供不得分。
5	服务方案	8	提供对图书馆所有工作制度、工作内容、工作区域划分及服务标准，对此进行打分。 各项描述合理的得 8 分，描述基本完整可行的得 7 分，针对性欠缺、描述简单的得 6 分，未提供不得分。
		8	提供对图书馆服务运营具体方案，对此进行打分。 各项描述合理的得 8 分，描述基本完整可行的得 7 分，针对性欠缺、描述简单的得 6 分，未提供不得分。
6	应急预案	8	提供安全运营保障措施及各项突发事件应急预案，对此进行打分。 各项描述合理的得 8 分，描述基本完整可行的得 7 分，针对性欠缺、描述简单的得 6 分，未提供不得分。
7	特色、重点服务方案	8	能够提供策划和引入业内具有影响力和规模、活动、知名品牌文创品牌企业、较高层次水平的讲座。包含但不限于邀请国家级专家学者、教授、专业领域领军人等知名人士，提高钟楼区公共文化事业建设影响力和专

序号	评分因素	分值	评分标准
			业形象。供应商对此作出相关的计划方案及计划时间表。 各项描述合理的得 8 分，描述基本完整可行的得 6 分，针对性欠缺、描述简单的得 4 分，未提供不得分。
		6	能够额外为图书馆馆藏建设提供图书等资源的，对此提供方案。 各项描述合理的得 6 分，描述基本完整可行的得 5 分，针对性欠缺、描述简单的得 4 分，未提供不得分。
		6	根据本项目中要求结合常州文化建设来运营钟楼图书馆的要求，以及根据图书馆地理位置周边环境的文化氛围等情况，供应商对此作出相关的文化书刊出版、文创类产品的设计研发等计划方案及计划时间表。 各项描述合理的得 6 分，描述基本完整可行的得 5 分，针对性欠缺、描述简单的得 4 分，未提供不得分。
8	合理化建议及措施	5	提供本项目提出的合理化建议及措施； 针对供应商的合理化建议及措施进行评分：各项描述合理的得 5 分，描述基本完整可行的得 4 分，针对性欠缺、描述简单的得 3 分，无不得分。
9	质量保证及服务承诺	4	针对供应商的质量保证及服务承诺（包含与客户之间的协调机制的完善性，提供专业的会员管理、客户投诉处理等方案内容）进行评分： 各项描述合理、保障性强的得 4 分，描述基本完整可行、具有基本保障的得 3 分，针对性欠缺、描述一般、保障欠缺的得 2 分，无不得分。

注：1、评分细则中要求提供的证明文件及资料等在响应文件中提供复印件，要求“原件核查”的须在投标截止前将相关原件或公证件带至开评标现场并按要求提交评委会核查。

2、评审时，供应商未能按以上要求提供相应证明（复印件和原件、公证件）的，不作为评审依据，不得分。

3、为便于评分，请供应商按评分表样式，逐条列出证明材料所在页码，格式自定。

第七章 附件

附件 1：响应函

响 应 函

致：**常州市钟楼区文化体育和旅游局：**

常州青枫招标有限公司：

我单位收到贵单位编号为“_____（项目编号）”磋商文件后，经仔细阅读和研究，我们决定参加本项目的磋商活动并投标。为此，我方郑重声明以下诸点，并负法律责任。

1. 按磋商文件规定的各项要求，完成磋商文件规定的全部内容，我们的报价包括完成本次项目的所有费用。

2. 如果我们的响应文件被接受，愿按《中华人民共和国民法典》履行自己的全部责任，同时严格履行磋商文件中规定的每一项要求，按期、按质、按量履行合同的义务。

3. 我们已详细审查全部磋商文件，包括补充文件(如果有的话)。我们完全理解并同意磋商文件的所有规定，并放弃对这方面有不明及误解的权利。

4. 我们承诺该响应文件在投标开始后的全过程中保持有效，不作任何更改和变动。并同意按磋商文件中的规定，本响应文件的有效期限为投标开始后 60 天。

5. 我们愿意按磋商文件的规定交纳磋商保证金，遵守贵单位有关磋商的各项规定。

6. 我们愿意提供磋商文件中要求所有资料，并保证完全真实准确，若有虚假和违背，我单位愿意承担由此而产生的一切后果。

7. 我单位承诺财务状况良好，依法缴纳税收和社会保障资金，具备履行合同所必需的设备和专业技术能力，参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录。

8. 我们认为你们有权决定成交供应商，还认为你们有权接受或拒绝所有的供应商。

9. 我们愿意遵守磋商文件中所列的收费标准。

10. 如果我们中标，我们愿意在签订合同时支付履约保证金，并按磋商文件的规定支付中标服务费。

11. 经我单位研究磋商文件后，愿以人民币 金额大写 （金额小写： 元）的报价，按磋商文件要求完成本次磋商范围内的全部内容。

12. 与本投标有关的正式通讯地址为：

地 址：

电 话：

传 真：

供应商法定代表人或代理人（签字或盖章）：

供应商名称（公章）：

日 期： 年 月 日

附件 2：法定代表人资格证明书

法定代表人资格证明书

单位名称			
注册地址			
法定代表人姓名		身份证号	
<p>（法人姓名）系（单位名称）的法定代表人。为实施（项目 （编号：）的工作，签署本项目的响应文件、进行合同谈判、签署合同和处理与之有关 的一切事务。</p> <p>特此证明。</p>			

供应商：（公章）

法定代表人签字或盖章：

日期： 年 月 日

法定代表人有效身份证（身份证纸质复印件或电子件黏贴后在规定处加盖骑缝公章）：

身份证（人像面）粘贴处	此 处 加 盖 骑 缝 公 章	身份证（国徽面）粘贴处
-------------	--------------------------------------	-------------

注：身份证信息必须清晰可辨，如因清晰度不够引起的一切后果由供应商自行承担。

附件 3：授权委托书

授权委托书

本授权委托书声明：本人____（法定代表人姓名）系____（供应商名称）的法定代表人，现授权委托____（被授权人的姓名）为本次投标中我单位的合法代理人，全权负责参加本次采购项目的谈判、签订合同以及与之相关的各项工作。本单位对被授权人的签名负全部责任。

本授权书于_____年_____月_____日起签字生效，特此声明。

被授权人情况如下（必填）：

姓名：_____；性别：_____；联系电话：_____；

身份证号码：_____。

被授权人签字：_____。

供应商名称：（公章）

法定代表人签字或盖章：

被授权人有效身份证（身份证纸质复印件或电子件黏贴后在规定处加盖骑缝公章）：

身份证（人像面）粘贴处	此 处 加 盖 骑 缝 公 章	身份证（国徽面）粘贴处
-------------	--------------------------------------	-------------

注：身份证信息必须清晰可辨，如因清晰度不够引起的一切后果由供应商自行承担。

附件 4：报价一览表

报 价 一 览 表

项目编号			
项目名称			
投标总价 (含税)	金额大写	人民币	
	金额小写	¥	
项目期限	一年		
项目负责人		联系电话	

供应商（公章）：

法定代表人或代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

附件 5：报价组成明细表

报价组成明细表

项目编号：

项目名称：

项目	报价（万元）	说明
运营管理费		根据钟楼区图书馆的功能、馆藏规模、服务范围及服务人口因素，按照图书馆一级馆评估标准配备与提升。
文化活动费		按照一级馆要求和高质量考核要求，举办讲座 20 场、展览 12 次、培训 10 次、阅读推广 120 次。
报刊订阅费		阅览室必需。
借阅证制作费		
设施设备维护费		网络设施、安全设备、馆内电器及公共设施设备日常维护。
水电费		
全年费用合计		

供应商名称（公章）：

法定代表人或代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

附件 6：相关表格

类似项目业绩一览表

项目编号：

项目名称：

序号	项目名称	项目合同签订时间	委托单位	联系人及电话

*随表后附磋商文件要求及供应商认为需要提供的材料。

供应商（公章）：

法定代表人或代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

项目人员配备情况表（表 A：项目负责人）

项目编号：

项目名称：

附表 A：本项目的项目负责人情况表

姓名		近 3 年业绩及承担的主要工作情况，曾担任项目负责人的项目应列明细 1、…… 2、…… 3、…… ……
性别		
年龄		
政治面貌		
职称		
毕业时间		
所学专业		
学历		
健康状况		
联系电话		

*随表后附项目要求（如有，例：相关证书、社保缴纳证明等相关材料）及供应商视自身实际情况认为需要提供的材料。

*上表格式仅供参考，供应商可根据自身实际进行自拟。

供应商（公章）：

法定代表人或代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

附件 7：声明

中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重说明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加常州市钟楼区文化体育和旅游局的常州市钟楼区图书馆综合运营管理服务项目采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 常州市钟楼区图书馆综合运营管理服务项目，属于其他未列明行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大型企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期： 年 月 日

注：供应商视实际情况如属于以上情形的请提供。如不提供此声明函或未明确企业类型的，价格将不做相应扣除。

¹从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

服务到期配合承诺函

(未提供本函的，视为无效响应)

常州市钟楼区文化体育和旅游局：

如我单位为本项目成交供应商，我单位承诺：

在本项目服务合同到期后，为贵单位提供关于本项目的后续服务配合的承诺，承诺内容包括配合贵单位规划本项目下一合同期的招标工作及交接工作，承诺与该项目下一合同期运营服务商做好技术交底及相应的衔接工作。

因我单位违约未按约定执行相关事宜的，我单位承担由此造成的一切经济与法律责任。

特此承诺

供应商（公章）：

法定代表人或代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

附件 8：偏离表

偏 离 表

供应商应对磋商文件中规定的商务及技术部分给予充分的考虑。为了评审的需要，供应商应将这些条款的异议逐条提出或根据以下要求的格式提出偏离。

如无偏离，请在本页上写“无”，并附在响应文件中。

项目名称：

项目编号：

服务内容	标书要求标准	投标服务标准	偏离值

供应商（公章）：

法定代表人或代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

附件 9：质量保证、服务承诺书

质量保证、服务承诺书

质量保证如下：

服务承诺如下：

供应商（公章）：

法定代表人或代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

政府采购供应商信用承诺书

为维护公开、公平、公正的政府采购市场秩序，树立诚实守信的供应商形象，本单位在参与政府采购活动中，自愿作出以下承诺：

一、严格遵守国家法律、法规和规章，全面履行应尽的责任和义务，全面做到履约守信，具备《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件。

二、本单位已经阅读并充分理解《常州市政府采购供应商信用管理暂行办法》，自愿按照《常州市政府采购供应商信用管理暂行办法》规定，发生失信行为将记录并公开到“信用常州”、常州市政府采购网。

三、本单位提供给注册登记部门、行业管理部门、司法部门、行业组织以及在政府采购活动中提交的所有资料均合法、真实、有效，无任何伪造、修改、虚假成份，并对所提供资料的真实性负责。

四、严格依法开展生产经营活动，主动接受行业监管，自愿接受依法开展的日常检查；违法失信经营后将自愿接受约束和惩戒，并依法承担相应责任。

五、承诺本单位自觉接受行政管理部门、行业组织、社会公众、新闻舆论的监督。

六、承诺本单位自我约束、自我管理，重合同、守信用，不制假售假、商标侵权、虚假宣传、违约毁约、恶意逃债、偷税漏税、价格欺诈、垄断和不正当竞争，维护经营者、消费者的合法权益。

七、承诺本单位在信用中国（江苏）网站中无违法违规、较重或严重失信记录。

八、承诺本单位提出政府采购质疑和投诉坚持依法依规、诚实信用原则。

九、根据政府采购相关法律法规的规定需要作出的其他承诺。

十、承诺本单位若违背承诺约定，经查实，愿意接受行业主管部门和信用管理部门相应的规定处罚，承担违约责任，并依法承担相应的法律责任。

十一、承诺本单位同意将以上承诺事项上网公示，违背承诺约定行为将作为失信信息，记录到常州市公共信用信息系统，并予以公开。

承诺单位（盖章）：

法定代表人（负责人）：

年 月 日

备注：供应商在开评标现场须另行提供纸质承诺书原件，信用承诺人为单位的，应经法定代表人（或负责人）**签字**，加盖单位公章。信用承诺人为个人的，须经本人签字。

友情提醒

尊敬的供应商及项目参与者：

为了提高贵单位的标书有效性，减少不必要的废标情况发生，特友情提醒注意以下几点：

1、请注意磋商文件上表述的各项事宜时间节点，特别是**磋商时间和地点**，磋商开始后，迟到的按相关规定将一律不得进入开标室。同时涉及到投标项目的所有投标材料及相关人员均须在磋商截止时间前到达磋商现场。

2、响应文件正副本分开**密封**并在封袋骑缝处加盖**供应商公章**。资格证明材料提供复印件的必须加盖**公章**，有要求提供原件的必须提供**原件**。

3、需要提供样品的，请严格按磋商文件要求的**规格、时间**提供。同时注意**密封、隐蔽**标签等相关要求。

4、因磋商文件文字表述有限，如项目可踏勘现场的，建议贵单位**现场踏勘**，可以在投标前充分了解现场环境、服务要求和质量要求等信息，为贵单位有针对性的制作响应文件积累充分的原始资料。

5、设定**最高限价**的，超过限价一律废标。

6、请仔细**审阅磋商文件，特别是黑体字**。如有疑问，请按磋商文件要求进行**询疑**。

7、本磋商文件的最终解释权归常州青枫招标有限公司所有。

在此我们也诚恳地希望贵单位能对我们的招标组织工作提出宝贵意见，联系电话 0519-88119558、0519-88119550。

最后祝您**投标成功**！

常州青枫招标有限公司

(全文完)