

服务要求及服务标准

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。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 toward 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。

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 | 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 | 2 | 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 | 按需设岗、按岗聘用、社会公开、竞争上岗、择优聘用。 | 2 | 一项不符合扣 0.5 分 | |
| | 1-3 | 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 | 2 | 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 | 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 | 2 | 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 | 员工着统一服装，得体大方。佩戴明显标示牌，无着便装现象 | 2 | 一人次不符合扣 1 分 | |
| | 1-6 | 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。 | 2 | 一人次不符合扣 1 分 | |
| 2、业务规范 27 分 | 2-1 | 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 | 3 | 一次不符合扣 0.5 分 | |
| | 2-2 | 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 | 3 | 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(钟陵区常住人口约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。 | 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。