

商务、服务（技术）响应、偏离情况说明表

项目名称：城市智慧书房运营管理服务采购

项目编号：BHZC2024-C3-0019-XKI

序号	竞争性磋商文件要求	竞争性磋商响应文件具体响应	响应/偏离	说明
服务（技术）部分				
1	<p>一、服务范围及内容 对北海市图书馆 7 个城市智慧书房和 1 个高铁读书驿站进行运营维护管理，保证正常开放服务。服务内容包括免费开放、图书日常管理、图书更新配送、各种设施设备维护维修、远程监控、突发事件处置、用电消防防盗安全、阅读推广活动开展、节日氛围营造、清洁卫生等。其中合浦廉州广场书房和蛋家小镇书房要求必须每天有人值守。书房分别位于：北海大道市图书馆西侧、英国领事馆旧址陈列馆、大清海关旧址陈列馆、金地·山海领誉小区、蛋家小镇、合浦廉州广场、涠洲岛、北海高铁站。</p> <p>二、运维服务要求</p> <p>A、总体要求</p> <p>(1) 中标方须为本项目设立专门的运维团队，设置相应管理岗位，建立岗位责任制与运作程序、工作质量标准，按照采购方的要求完成相关工作，保证项目的正常、高效运作。中标方所有书房管理人员年龄不得超过 55 岁。</p> <p>(2) 中标方必须全年具备履行书房管理服务及图书配送服务的能力(包括周末、春节及其他节假日)，确保对每间书房的管理运维不会中断。必须确保每个书房的正常开放，不能未经北海市图书馆同意而不开放，或者减少开放时间。</p> <p>(3) 中标方必须配备必要的保洁人员、电工，每天做好书房的清洁卫生工作，保持公共区域的整洁，书室的桌椅物品摆放整齐，没有明显的垃圾、灰尘、蜘蛛网。垃圾桶及时清理。以及玻璃、桌子、书架擦拭，窗帘清洗等；检查书房用电，线路检测，保障书房用电安全。</p> <p>(4) 中标方必须每天按照北海市图书</p>	<p>一、服务范围及内容 对北海市图书馆 7 个城市智慧书房和 1 个高铁读书驿站进行运营维护管理，保证正常开放服务。服务内容包括免费开放、图书日常管理、图书更新配送、各种设施设备维护维修、远程监控、突发事件处置、用电消防防盗安全、阅读推广活动开展、节日氛围营造、清洁卫生等。其中合浦廉州广场书房和蛋家小镇书房要求必须每天有人值守。书房分别位于：北海大道市图书馆西侧、英国领事馆旧址陈列馆、大清海关旧址陈列馆、金地·山海领誉小区、蛋家小镇、合浦廉州广场、涠洲岛、北海高铁站。</p> <p>二、运维服务</p> <p>A、总体</p> <p>(1) 我司为本项目设立专门的运维团队，设置相应管理岗位，建立岗位责任制与运作程序、工作质量标准，按照采购方的要求完成相关工作，保证项目的正常、高效运作。我司所有书房管理人员年龄不超过 55 岁。</p> <p>(2) 我司全年具备履行书房管理服务及图书配送服务的能力(包括周末、春节及其他节假日)，确保对每间书房的管理运维不会中断。必须确保每个书房的正常开放，不能未经北海市图书馆同意而不开放，或者减少开放时间。</p> <p>(3) 我司配备必要的保洁人员、电工，每天做好书房的清洁卫生工作，保持公共区域的整洁，书室的桌椅物品摆放整齐，没有明显的垃圾、灰尘、蜘蛛网。垃圾桶及时清理。以及玻璃、桌子、书架擦拭，窗帘清洗等；检查书房用电，线路检测，保障书房用电安全。</p> <p>(4) 我司每天按照北海市图书馆的图</p>	响应/ 无偏 离	无

馆的图书排架规范对各个书房的图书做好分类上架规整工作,要求所有图书按照 22 个大类分类排架。以读者还书上架、排整齐、细排减少错误率为主要内容,排架准确率必须达到 95% 以上。

(5) 中标方在书房图书归架整理时,发现非北海市图书馆的书刊应该及时带回市图书馆处理。发现非法书刊资料应该及时带回市图书馆处理。

(6) 中标方在书房图书归架整理时,发现破损的图书应当及时进行修补。无法处理、不能继续流通的书刊应该及时带回市图书馆处理。

(7) 中标方应按照采购方的要求定期进行图书配送更新,并使用图创管理系统,对每批更新的图书进行数据转库处理。每次图书更新配送及数据转库,须由采购方监督执行。

(8) 中标方应每天仔细检查城市书房借阅设备和安防系统、消防设施等,并做好巡查记录,确保书刊、自助借还机、照明系统、门禁、消防设施等正常使用。一旦发现故障、盗窃、损坏等问题,及时处理解决,无法解决的向图书馆报修。

(9) 中标方须在对所有书房运营时,排除安全隐患,制止读者的不安全行为,引导读者文明利用书房。在疫情期间,要做好书房的防控疫情工作。

(10) 所有设备故障维修响应时间不超 1 小时,常规设备维修时间不超 24 小时(特殊情况除外);专业设备维修时间不超 72 小时(特殊情况除外)。

(11) 中标方必须每天随时对各个书房进行远程视频监控,发现问题及时处理解决。重要的监控录像要下载保存,并交给采购方。

(12) 城市智慧书房如果出现突发事件,无论是白天或者晚上,中标方必须第一时间(不超过 30 分钟)派人到现场处理解决。如遇大风大雨恶劣天气等情况,中标方必须派人到存在漏雨等安全隐患的书房检查,保证书房安全。

(13) 中标方必须负责各个书房每天按时开馆、闭馆。每天必须派人到现场闭馆。

(14) 涠洲岛书房、合浦廉州广场书房和亓家小镇书房比较偏远,为了保证运维质量和时效,要求中标方必须分别聘请涠洲岛居民、合浦县城居民、北海市海城区或者银海区居民(年

书排架规范对各个书房的图书做好分类上架规整工作,所有图书按照 22 个大类分类排架。以读者还书上架、排整齐、细排减少错误率为主要内容,排架准确率必须达到 95% 以上。

(5) 我司在书房图书归架整理时,发现非北海市图书馆的书刊应该及时带回市图书馆处理。发现非法书刊资料应该及时带回市图书馆处理。

(6) 我司在书房图书归架整理时,发现破损的图书应当及时进行修补。无法处理、不能继续流通的书刊应该及时带回市图书馆处理。

(7) 我司按照采购方的要求定期进行图书配送更新,并使用图创管理系统,对每批更新的图书进行数据转库处理。每次图书更新配送及数据转库,须由采购方监督执行。

(8) 我司每天仔细检查城市书房借阅设备和安防系统、消防设施等,并做好巡查记录,确保书刊、自助借还机、照明系统、门禁、消防设施等正常使用。一旦发现故障、盗窃、损坏等问题,及时处理解决,无法解决的向图书馆报修。

(9) 我司在对所有书房运营时,排除安全隐患,制止读者的不安全行为,引导读者文明利用书房。在疫情期间,要做好书房的防控疫情工作。

(10) 所有设备故障维修响应时间不超 1 小时,常规设备维修时间不超 24 小时(特殊情况除外);专业设备维修时间不超 72 小时(特殊情况除外)。

(11) 我司每天随时对各个书房进行远程视频监控,发现问题及时处理解决。重要的监控录像要下载保存,并交给采购方。

(12) 城市智慧书房如果出现突发事件,无论是白天或者晚上,我司第一时间(不超过 30 分钟)派人到现场处理解决。如遇大风大雨恶劣天气等情况,我司派人到存在漏雨等安全隐患的书房检查,保证书房安全。

(13) 我司负责各个书房每天按时开馆、闭馆。每天必须派人到现场闭馆。

(14) 涠洲岛书房、合浦廉州广场书房和亓家小镇书房比较偏远,为了保证运维质量和时效,我司分别聘请涠洲岛居民、合浦县城居民、北海市海城区或者银海区居民(年龄必须低

龄必须低于 55 岁),对书房进行管理;其中合浦廉州广场书房和蛋家小镇书房必须每天派人值守。否则北海市图书馆有权拒签合同或者单方面提前终止合同。

(15)中标方需指导读者正确使用书房,告知读者基本的借阅规则,耐心引导读者(特别是小读者和老年人)使用自助借还书机等设备。并现场或电话解答读者咨询。

(16)中标方须在书房设立公告栏,展示书屋介绍、最新讯息、活动计划、活动照片等。并公布咨询电话。

(17)中标方须做好每家书房独立的台账资料,建立安全台账;建立业务台账,相关台账资料要装订成册。建立设施设备档案,设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。各类工作登记表齐全,各项运维工作记录存档。台账装订成册,并按照规定交给图书馆。

(18)中标方需接受北海市图书馆对服务人员的业务培训,需派人到北海市图书馆跟班学习,掌握图书分类、图创系统操作等业务知识。

(19)中标方协助市图书馆搞好阅读推广活动,宣传城市智慧书房的功能和服务优势,提升城市智慧书房项目创新务实、服务到位的社会形象。

(20)中标方工作人员进入书房进行管理维护时,须佩戴统一的工作牌。工作时佩戴注明工作人员姓名、相片的工作牌,持证上岗。

(21)中标方不得在书房私自设置广告牌,不得利用书房进行经营活动。如有必要,必须征得采购人同意后,按照规定办理。

(22)中标方须积极配合业主单位完成临时性任务,包括创城检查、领导视察、外地图书馆人员参观等。

(23)采购人对书房运维管理情况随时进行监督检查,服务不符合要求的必须及时整改达标,否则采购人有权单方面提前终止合同。

(24)中标方必须认真解决读者投诉问题,并答复读者投诉。树立品牌意识,打造良好的书屋服务形象,力争零投诉。如因中标方运维管理不善,导致恶劣社会影响的,中标方应当依法承担相应的法律责任,且采购人有权单方面提前终止合同。

(25)中标方必须建立各类安全应急预案,加强管理,确保公共安全。如因

于 55 岁),对书房进行管理;其中合浦廉州广场书房和蛋家小镇书房必须每天派人值守。否则北海市图书馆有权拒签合同或者单方面提前终止合同。

(15)我司指导读者正确使用书房,告知读者基本的借阅规则,耐心引导读者(特别是小读者和老年人)使用自助借还书机等设备。并现场或电话解答读者咨询。

(16)我司在书房设立公告栏,展示书屋介绍、最新讯息、活动计划、活动照片等。并公布咨询电话。

(17)我司做好每家书房独立的台账资料,建立安全台账;建立业务台账,相关台账资料要装订成册。建立设施设备档案,设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。各类工作登记表齐全,各项运维工作记录存档。台账装订成册,并按照规定交给图书馆。

(18)我司接受北海市图书馆对服务人员的业务培训,需派人到北海市图书馆跟班学习,掌握图书分类、图创系统操作等业务知识。

(19)我司协助市图书馆搞好阅读推广活动,宣传城市智慧书房的功能和服务优势,提升城市智慧书房项目创新务实、服务到位的社会形象。

(20)我司工作人员进入书房进行管理维护时,须佩戴统一的工作牌。工作时佩戴注明工作人员姓名、相片的工作牌,持证上岗。

(21)我司不得在书房私自设置广告牌,不得利用书房进行经营活动。如有必要,必须征得采购人同意后,按照规定办理。

(22)我司积极配合业主单位完成临时性任务,包括创城检查、领导视察、外地图书馆人员参观等。

(23)采购人对书房运维管理情况随时进行监督检查,服务不符合要求的必须及时整改达标,否则采购人有权单方面提前终止合同。

(24)我司认真解决读者投诉问题,并答复读者投诉。树立品牌意识,打造良好的书屋服务形象,力争零投诉。如因中标方运维管理不善,导致恶劣社会影响的,我司应当依法承担相应的法律责任,且采购人有权单方面提前终止合同。

(25)我司建立各类安全应急预案,加强管理,确保公共安全。如因我司未

	<p>中标方未能履行 服务合同的约定，导致书房人身、财产安全受到损害的，中标方应当依法承担相应的法律责任及 经济赔偿。合同期内发生重大事故，属于中标方全责的，采购人有权无条件取消合同，终止服务 事项；所造成的损失由中标方赔偿。</p> <p>(26) 中标方不得整体或分包任何形式将本项目管理责任及利益转让给其他单位和个人。</p>	<p>能履行服务合同的约定，导致书房人身、财产安全受到损害的， 我司应当依法承担相应的法律责任及 经济偿。合同期内发生重大事故，属于我司全责的，采购人有权无条件取消合同，终止服务 事项；所造成的损失由我司赔偿。</p> <p>(26) 我司不得整体或分包任何形式将本项目管理责任及利益转让给其他单位和个人。</p>		
2	<p>B、分类及要求</p> <p>A 类书房（合浦廉州广场智慧书房、 蛋家小镇智慧书房）</p> <p>（一）1 . 书房开放</p> <p>书房开放时间为每天 09:00-22:00， 专职人员每天 09:00-22:00 在书房 值守，管理书房内 务、指导读者正 确使用书房，对读者损害破坏共用 设施设备、不文明的行为进行劝阻、 制止，掌 握基本消防设施操作（灭 火器熟练使用）做好管理区域内的 消防、用电、防盗等安全防范工作。</p> <p>2. 图书规整</p> <p>负责图书规整（每天 3 次图书规整）， 把书房图书、读者归还及阅读随意放 置的图书按《中 国图书馆分类法》 图书 22 大类有序摆放。发现破损的 图书及时修补。以读者还书上架、排 整齐、细排减少错误率为主要内容， 排架准确率必须达到 95%以上，无法 处理、不能继续流通的书 刊应该及 时带回图书馆处理。随时做好图书的 防霉、防潮、防虫工作。</p> <p>3. 图书配送</p> <p>为满足读者对阅读不同书籍的需求， 要求每季度更换书房 30%的图书和归 整流通书回所在书 库，做到时时有 书看、次次有书换、书房书库书籍不 错乱。</p> <p>4. 常规设备及用电维保</p> <p>每日例行检查，检查桌、椅、书架、 窗帘等家具是否有故障，书架及图书 标识破损、检查电 灯、开关及空调 等电器是否可以正常使用。如有故 障，快速反应维修至正常使用。</p> <p>5. 专业设备维保</p> <p>每日例行检查，检查借还书功能是否 正常，电子设备是否能正常使用，如 有故障，快速反应 维修至正常使用。</p>	<p>B、分类</p> <p>A 类书房（合浦廉州广场智慧书房、 蛋家小镇智慧书房）</p> <p>（一）1 . 书房开放</p> <p>书房开放时间为每天 09:00-22:00， 专职人员每天 09:00-22:00 在书房 值守，管理书房内 务、指导读者正 确使用书房，对读者损害破坏共用 设施设备、不文明的行为进行劝阻、 制止，掌 握基本消防设施操作（灭 火器熟练使用）做好管理区域内的 消防、用电、防盗等安全防范工作。</p> <p>2. 图书规整</p> <p>负责图书规整（每天 3 次图书规整）， 把书房图书、读者归还及阅读随意放 置的图书按《中 国图书馆分类法》 图书 22 大类有序摆放。发现破损的 图书及时修补。以读者还书上架、排 整齐、细排减少错误率为主要内容， 排架准确率必须达到 95%以上，无法 处理、不能继续流通的书 刊应该及 时带回图书馆处理。随时做好图书的 防霉、防潮、防虫工作。</p> <p>3. 图书配送</p> <p>为满足读者对阅读不同书籍的需求， 要求每季度更换书房 30%的图书和归 整流通书回所在书 库，做到时时有 书看、次次有书换、书房书库书籍不 错乱。</p> <p>4. 常规设备及用电维保</p> <p>每日例行检查，检查桌、椅、书架、 窗帘等家具是否有故障，书架及图书 标识破损、检查电 灯、开关及空调 等电器是否可以正常使用。如有故 障，快速反应维修至正常使用。</p> <p>5. 专业设备维保</p> <p>每日例行检查，检查借还书功能是否 正常，电子设备是否能正常使用，如 有故障，快速反应 维修至正常使用。</p>	<p>响应/ 无偏 离</p>	<p>无</p>

6. 随时远程监控处理突发事件
每天随时远程监控书房用电、防盗安全、及时处置突发事件、做好书房的安全生产、防汛、防风等安全工作。

7. 清洁卫生
每天3次清洁，清洁时间为9:00、15:00、19:00。清洁地面、桌椅、书架及设施的卫生，保持公共区域的整洁，没有明显的垃圾、灰尘、蜘蛛网，垃圾桶及时清理。使读者始终在一个干净整洁的环境下畅享阅读。

8. 节日氛围装饰、氛围营造
根据采购方要求在重要节日对书房进行装饰，营造浓郁的节日氛围。

6. 随时远程监控处理突发事件
每天随时远程监控书房用电、防盗安全、及时处置突发事件、做好书房的安全生产、防汛、防风等安全工作。

7. 清洁卫生
每天3次清洁，清洁时间为9:00、15:00、19:00。清洁地面、桌椅、书架及设施的卫生，保持公共区域的整洁，没有明显的垃圾、灰尘、蜘蛛网，垃圾桶及时清理。使读者始终在一个干净整洁的环境下畅享阅读。

8. 节日氛围装饰、氛围营造
根据采购方要求在重要节日对书房进行装饰，营造浓郁的节日氛围。

(二) B类书房(市图书馆西侧城市智慧书房)

1. 书房开放
书房每天24小时开放。专职人员管理书房内务、指导读者正确使用书房，对读者损害破坏共用设施设备、不文明的行为进行劝阻、制止，掌握基本消防设施操作(灭火器熟练使用)做好管理区域内的消防、用电、防盗等安全防范工作。

2. 图书规整
负责图书规整(每天3次图书规整)，把书房图书、读者归还及阅读随意放置的图书按《中国图书馆分类法》图书22大类有序摆放。发现破损的图书及时修补。以读者还书上架、排整齐、细排减少错误率为主要内容，排架准确率必须达到95%以上，无法处理、不能继续流通的书刊应该及时带回图书馆处理。随时做好图书的防霉、防潮、防虫工作。

3. 图书配送
每个星期归整流通图书配送回所在书库1次，每季度更换书房30%的图书，做到时时有书看、次次有书换、书房书库书籍不错乱。

4. 常规设备及用电维保
每日例行检查，检查桌、椅、书架、窗帘等家具是否有故障，书架及图书标识破损、检查电灯、开关及空调等电器是否可以正常使用。如有故障，快速反应维修至正常使用。

5. 专业设备维保
每日例行检查，检查借还书功能是否正常，电子设备是否能正常使用，如

(二) B类书房(市图书馆西侧城市智慧书房)

1. 书房开放
书房每天24小时开放。专职人员管理书房内务、指导读者正确使用书房，对读者损害破坏共用设施设备、不文明的行为进行劝阻、制止，掌握基本消防设施操作(灭火器熟练使用)做好管理区域内的消防、用电、防盗等安全防范工作。

2. 图书规整
负责图书规整(每天3次图书规整)，把书房图书、读者归还及阅读随意放置的图书按《中国图书馆分类法》图书22大类有序摆放。发现破损的图书及时修补。以读者还书上架、排整齐、细排减少错误率为主要内容，排架准确率必须达到95%以上，无法处理、不能继续流通的书刊应该及时带回图书馆处理。随时做好图书的防霉、防潮、防虫工作。

3. 图书配送
每个星期归整流通图书配送回所在书库1次，每季度更换书房30%的图书，做到时时有书看、次次有书换、书房书库书籍不错乱。

4. 常规设备及用电维保
每日例行检查，检查桌、椅、书架、窗帘等家具是否有故障，书架及图书标识破损、检查电灯、开关及空调等电器是否可以正常使用。如有故障，快速反应维修至正常使用。

5. 专业设备维保
每日例行检查，检查借还书功能是否正常，电子设备是否能正常使用，如

响应/
无偏
离

无

<p>有故障,快速反应 维修至正常使用。</p> <p>6. 随时远程监控处理突发事件每天随时远程监控书房用电、防盗安全、及时处置突发事件、做好书房的安全生产、防汛、防风等安全工作。</p> <p>7. 清洁卫生 每天3次清洁,清洁时间为9:00、15:00、17:00 清洁地面、桌椅、书架及设施设备的卫生,保持公共区域的整洁,没有明显的垃圾、灰尘、蜘蛛网,垃圾桶及时清理。使读者始终在一个干净整洁的环境下畅享阅读。</p> <p>8. 节日氛围装饰、氛围营造 根据采购方要求在重要节日对书房进行装饰,营造浓郁的节日氛围。</p>	<p>有故障,快速反应 维修至正常使用。</p> <p>6. 随时远程监控处理突发事件每天随时远程监控书房用电、防盗安全、及时处置突发事件、做好书房的安全生产、防汛、防风等安全工作。</p> <p>7. 清洁卫生 每天3次清洁,清洁时间为9:00、15:00、17:00 清洁地面、桌椅、书架及设施设备的卫生,保持公共区域的整洁,没有明显的垃圾、灰尘、蜘蛛网,垃圾桶及时清理。使读者始终在一个干净整洁的环境下畅享阅读。</p> <p>8. 节日氛围装饰、氛围营造 根据采购方要求在重要节日对书房进行装饰,营造浓郁的节日氛围。</p>	
<p>(三)C类书房(英国领事馆旧址点、北海关大楼旧址智慧书房)</p> <p>1. 书房开放 书房每天上午09:00-12:00,下午14:30-16:30 开放。专职人员管理书房内务、指导读者正确使用书房,对读者损害破坏共用设施设备、不文明的行为进行劝阻、制止,掌握基本消防设施 操作(灭火器熟练使用)做好管理区域内的消防、用电、防盗等安全防范工作。</p> <p>2. 图书规整: 负责图书规整(每天3次图书规整),把书房图书、读者归还及阅读随意放置的图书按《中国图书馆分类法》图书22大类有序摆放。发现破损的图书及时修补。以读者还书上架、排整齐、细排减少错误率为主要内容,排架准确率必须达到95%以上,无法处理、不能继续流通的书刊应该及时带回图书馆处理。随时做好图书的防霉、防潮、防虫工作。</p> <p>3. 图书配送 为满足读者对阅读不同书籍的需求,要求每季度更换书房30%的图书和归整流通书回所在书库,做到时时有书看、次次有书换、书房书库书籍不错乱。</p> <p>4. 常规设备及用电维保 每日例行检查,检查桌、椅、书架、窗帘等家具是否有故障,书架及图书标识破损、检查电灯、开关及空调等电器是否可以正常使用。如有故</p>	<p>(三)C类书房(英国领事馆旧址点、北海关大楼旧址智慧书房)</p> <p>1. 书房开放 书房每天上午09:00-12:00,下午14:30-16:30 开放。专职人员管理书房内务、指导读者正确使用书房,对读者损害破坏共用设施设备、不文明的行为进行劝阻、制止,掌握基本消防设施 操作(灭火器熟练使用)做好管理区域内的消防、用电、防盗等安全防范工作。</p> <p>2. 图书规整: 负责图书规整(每天3次图书规整),把书房图书、读者归还及阅读随意放置的图书按《中国图书馆分类法》图书22大类有序摆放。发现破损的图书及时修补。以读者还书上架、排整齐、细排减少错误率为主要内容,排架准确率必须达到95%以上,无法处理、不能继续流通的书刊应该及时带回图书馆处理。随时做好图书的防霉、防潮、防虫工作。</p> <p>3. 图书配送 为满足读者对阅读不同书籍的需求,要求每季度更换书房30%的图书和归整流通书回所在书库,做到时时有书看、次次有书换、书房书库书籍不错乱。</p> <p>4. 常规设备及用电维保 每日例行检查,检查桌、椅、书架、窗帘等家具是否有故障,书架及图书标识破损、检查电灯、开关及空调等电器是否可以正常使用。如有故</p>	<p>响应/ 无偏 离 无</p>

<p>障,快速反应维修至正常使用。</p> <p>5.专业设备维保 每日例行检查,检查借还书功能是否正常,电子设备是否能正常使用,如有故障,快速反应 维修至正常使用。</p> <p>6.随时远程监控处理突发事件 每天随时远程监控书房用电、防盗安全、及时处置突发事件、做好书房的安全生产、防汛、防风等安全工作。</p> <p>7.清洁卫生 每天2次清洁,清洁时间为9:00、15:00。清洁地面、桌椅、书架及设施设备的卫生,保持公共区域的整洁,没有明显的垃圾、灰尘、蜘蛛网,垃圾桶及时清理。使读者始终在一个干净 整洁的环境下畅享阅读。</p>	<p>障,快速反应维修至正常使用。</p> <p>5.专业设备维保 每日例行检查,检查借还书功能是否正常,电子设备是否能正常使用,如有故障,快速反应 维修至正常使用。</p> <p>6.随时远程监控处理突发事件 每天随时远程监控书房用电、防盗安全、及时处置突发事件、做好书房的安全生产、防汛、防风等安全工作。</p> <p>7.清洁卫生 每天2次清洁,清洁时间为9:00、15:00。清洁地面、桌椅、书架及设施设备的卫生,保持公共区域的整洁,没有明显的垃圾、灰尘、蜘蛛网,垃圾桶及时清理。使读者始终在一个干净 整洁的环境下畅享阅读。</p>	
<p>(四)D类书房(海岛智慧书房)</p> <p>1.书房开放 书房开放时间为每天09:00-18:00,专职人员在每年旅游旺季(7月-8月份)及重大节假日期间(元旦、春节、三月三、端午节、五一、中秋、国庆),每天10:00-18:00值守,其余时间段每天值守不少于2小时。专职人员每天管理书房内务、指导读者正确使用书房,对读者损害破坏共用设施设备、不文明的行为进行劝阻、制止,掌握基本消防设施操作(灭火器熟练使用)做好管理区域内的消防、用电、防盗等安全防范工作。积极配合业主单位完成临时性任务,包括创城检查、领导视察、外地图书馆人员参观等,根据要求随叫随到。</p> <p>2.图书规整 负责图书规整(每天3次图书规整),把书房图书、读者归还及阅读随意放置的图书按《中国图书馆分类法》图书22大类有序摆放。发现破损的图书及时修补。以读者还书上架、排整齐、细排减少错误率为主要内容,排架准确率必须达到95%以上,无法处理、不能继续流通的书刊应该及时带回图书馆处理。随时做好图书的防霉、防潮、防虫工作。</p> <p>3.图书配送 为满足读者对阅读不同书籍的需求,</p>	<p>(四)D类书房(海岛智慧书房)</p> <p>1.书房开放 书房开放时间为每天09:00-18:00,专职人员在每年旅游旺季(7月-8月份)及重大节假日期间(元旦、春节、三月三、端午节、五一、中秋、国庆),每天10:00-18:00值守,其余时间段每天值守不少于2小时。专职人员每天管理书房内务、指导读者正确使用书房,对读者损害破坏共用设施设备、不文明的行为进行劝阻、制止,掌握基本消防设施操作(灭火器熟练使用)做好管理区域内的消防、用电、防盗等安全防范工作。积极配合业主单位完成临时性任务,包括创城检查、领导视察、外地图书馆人员参观等,根据要求随叫随到。</p> <p>2.图书规整 负责图书规整(每天3次图书规整),把书房图书、读者归还及阅读随意放置的图书按《中国图书馆分类法》图书22大类有序摆放。发现破损的图书及时修补。以读者还书上架、排整齐、细排减少错误率为主要内容,排架准确率必须达到95%以上,无法处理、不能继续流通的书刊应该及时带回图书馆处理。随时做好图书的防霉、防潮、防虫工作。</p> <p>3.图书配送 为满足读者对阅读不同书籍的需求,</p>	<p>响应/ 无偏 离</p> <p>无</p>

要求每季度更换书房 30%的图书和归整流通书回所在书库,做到时时有书看、次次有书换、书房书库书籍不错乱。

4. 常规设备及用电维保

每日例行检查,检查桌、椅、书架、窗帘等家具是否有故障,书架及图书标识破损、检查电灯、开关及空调等电器是否可以正常使用。如有故障,快速反应维修至正常使用。

5. 专业设备维保

每日例行检查,检查借还书功能是否正常,电子设备是否能正常使用,如有故障,快速反应 维修至正常使用。

6. 随时远程监控处理突发事件

每天随时远程监控书房用电、防盗安全、及时处置突发事件、做好书房的安全生产、防汛、防风等安全工作。

7. 清洁卫生

每天 3 次清洁,清洁时间为 9:00、15:00、17:00,清洁地面、桌椅、书架及设施设备的卫生,保持公共区域的整洁,没有明显的垃圾、灰尘、蜘蛛网,垃圾桶及时清理。使读者始终在一个干净整洁的环境下畅享阅读。

要求每季度更换书房 30%的图书和归整流通书回所在书库,做到时时有书看、次次有书换、书房书库书籍不错乱。

4. 常规设备及用电维保

每日例行检查,检查桌、椅、书架、窗帘等家具是否有故障,书架及图书标识破损、检查电灯、开关及空调等电器是否可以正常使用。如有故障,快速反应维修至正常使用。

5. 专业设备维保

每日例行检查,检查借还书功能是否正常,电子设备是否能正常使用,如有故障,快速反应 维修至正常使用。

6. 随时远程监控处理突发事件

每天随时远程监控书房用电、防盗安全、及时处置突发事件、做好书房的安全生产、防汛、防风等安全工作。

7. 清洁卫生

每天 3 次清洁,清洁时间为 9:00、15:00、17:00,清洁地面、桌椅、书架及设施设备的卫生,保持公共区域的整洁,没有明显的垃圾、灰尘、蜘蛛网,垃圾桶及时清理。使读者始终在一个干净整洁的环境下畅享阅读。

(五)E 类书房(金地·山海赞誉城市智慧书房)

1. 书房开放

书房每天 09:00-18:00 开放。专职人员管理书房内务、指导读者正确使用书房,对读者损害 破坏共用设施设备、不文明的行为进行劝阻、制止,掌握基本消防设施操作(灭火器熟练使用)做好管理区域内的消防、用电、防盗等安全防范工作。

2. 图书规整

负责图书规整(每天 3 次图书规整),把书房图书、读者归还及阅读随意放置的图书按《中国图书馆分类法》图书 22 大类有序摆放。发现破损的图书及时修补。以读者还书上架、排整齐、细排减少错误率为主要内容,排架准确率必须达到 95%以上,无法处理、不能继续流通的书刊应该及时带回图书馆处理。随时做好图书的防霉、防潮、防虫工作。

3. 图书配送

为满足读者对阅读不同书籍的需求,要求每季度更换书房 30%的图书和归整流通书回所在书库,做到时时有书

(五)E 类书房(金地·山海赞誉城市智慧书房)

1. 书房开放

书房每天 09:00-18:00 开放。专职人员管理书房内务、指导读者正确使用书房,对读者损害 破坏共用设施设备、不文明的行为进行劝阻、制止,掌握基本消防设施操作(灭火器熟练使用)做好管理区域内的消防、用电、防盗等安全防范工作。

2. 图书规整

负责图书规整(每天 3 次图书规整),把书房图书、读者归还及阅读随意放置的图书按《中国图书馆分类法》图书 22 大类有序摆放。发现破损的图书及时修补。以读者还书上架、排整齐、细排减少错误率为主要内容,排架准确率必须达到 95%以上,无法处理、不能继续流通的书刊应该及时带回图书馆处理。随时做好图书的防霉、防潮、防虫工作。

3. 图书配送

为满足读者对阅读不同书籍的需求,要求每季度更换书房 30%的图书和归整流通书回所在书库,做到时时有书

响应/
无偏
离

无

<p>看、次次有书换、书房书库书籍不错乱。</p> <p>4. 专业设备维保 每日例行检查，检查借还书功能是否正常，电子设备是否能正常使用，如有故障，快速反应 维修至正常使用。</p> <p>5. 随时远程监控处理突发事件 每天随时远程监控书房用电、防盗安全、及时处置突发事件、做好书房的安全生产、防汛、 防风等安全工作。</p> <p>6. 清洁卫生 每天保持地面、桌椅、书架及设施设备的卫生，保持公共区域的整洁，没有明显的垃圾、灰 尘、蜘蛛网，垃圾桶及时清理。使读者始终在一个干净整洁的环境下畅享阅读。</p>	<p>看、次次有书换、书房书库书籍不错乱。</p> <p>4. 专业设备维保 每日例行检查，检查借还书功能是否正常，电子设备是否能正常使用，如有故障，快速反应 维修至正常使用。</p> <p>5. 随时远程监控处理突发事件 每天随时远程监控书房用电、防盗安全、及时处置突发事件、做好书房的安全生产、防汛、 防风等安全工作。</p> <p>6. 清洁卫生 每天保持地面、桌椅、书架及设施设备的卫生，保持公共区域的整洁，没有明显的垃圾、灰 尘、蜘蛛网，垃圾桶及时清理。使读者始终在一个干净整洁的环境下畅享阅读。</p>	
<p>(六) 高铁读书驿站</p> <p>1. 驿站开放 驿站每天开放，与北海高铁站的开放时间相同。专职人员管理书房内务、指导读者正确使用 驿站，对读者损害破坏共用设施设备、不文明的行为进行劝阻、制止，掌握基本消防设施操作(灭火器熟练使用)做好管理区域内的消防、用电、防盗等安全防范工作。</p> <p>2. 图书规整 负责图书规整，把驿站图书、读者归还及阅读随意放置的图书按《中国图书馆分类法》图书 22 大类有序摆放。发现破损的图书及时修补。以读者还书上架、排整齐、细排减少错误率为主要内容，排架准确率必须达到 95% 以上，无法处理、不能继续流通的书刊应该及时带回图书馆处理。随时做好图书的防霉、防潮、防虫工作。</p> <p>3. 图书配送 为满足读者对阅读不同书籍的需求，要求每季度更换驿站 30%的图书和归整流通书回所在书库，做到时时有书看、次次有书换、驿站书库书籍不错乱。</p> <p>4. 专业设备维保 每日例行检查，检查借还书功能是否正常，电子设备是否能正常使用，如有故障，快速反应 维修至正常使用。</p> <p>5. 随时远程监控处理突发事件 每天随时远程监控驿站用电、防盗安全、及时处置突发事件、做好驿站的安全生产工作。</p> <p>6. 清洁卫生 每天保持地面、桌椅、书架及设施设</p>	<p>(六) 高铁读书驿站</p> <p>1. 驿站开放 驿站每天开放，与北海高铁站的开放时间相同。专职人员管理书房内务、指导读者正确使用 驿站，对读者损害破坏共用设施设备、不文明的行为进行劝阻、制止，掌握基本消防设施操作(灭火器熟练使用)做好管理区域内的消防、用电、防盗等安全防范工作。</p> <p>2. 图书规整 负责图书规整，把驿站图书、读者归还及阅读随意放置的图书按《中国图书馆分类法》图书 22 大类有序摆放。发现破损的图书及时修补。以读者还书上架、排整齐、细排减少错误率为主要内容，排架准确率必须达到 95% 以上，无法处理、不能继续流通的书刊应该及时带回图书馆处理。随时做好图书的防霉、防潮、防虫工作。</p> <p>3. 图书配送 为满足读者对阅读不同书籍的需求，要求每季度更换驿站 30%的图书和归整流通书回所在书库，做到时时有书看、次次有书换、驿站书库书籍不错乱。</p> <p>4. 专业设备维保 每日例行检查，检查借还书功能是否正常，电子设备是否能正常使用，如有故障，快速反应 维修至正常使用。</p> <p>5. 随时远程监控处理突发事件 每天随时远程监控驿站用电、防盗安全、及时处置突发事件、做好驿站的安全生产工作。</p> <p>6. 清洁卫生 每天保持地面、桌椅、书架及设施设</p>	<p>响应/ 无偏 离</p> <p>无</p>

<p>备的卫生,保持公共区域的整洁,没有明显的垃圾、灰尘、蜘蛛网,垃圾桶及时清理。使读者始终在一个干净整洁的环境下畅享阅读。</p> <p>7. 节日氛围装饰、氛围营造 根据采购方要求在重要节日对书房进行装饰,营造浓郁的节日氛围。</p>	<p>备的卫生,保持公共区域的整洁,没有明显的垃圾、灰尘、蜘蛛网,垃圾桶及时清理。使读者始终在一个干净整洁的环境下畅享阅读。</p> <p>7. 节日氛围装饰、氛围营造 根据采购方要求在重要节日对书房进行装饰,营造浓郁的节日氛围。</p>	
---	---	--

商务部分


<p>1、报价要求:投标报价应包含履行合同所有相关服务所需的服务费用及相关的税费。即包括本项目服务、人工成本、配置费用、项目管理费、运输费、上岛费、低值易耗品、办公费用和售后服务、税金及其他所有成本费用的总和。(运营服务中涉及宽带年费、水电费由图书馆承担,报价时考虑剔除)。报价不得超过本项目采购预算金额,否则竞标无效。</p> <p>2、服务地点:北海市图书馆七个城市智慧书房和一个高铁读书驿站。</p> <p>3、服务期限:2024年6月1日至2024年11月30日</p> <p>4、付款方式: (1)签订合同后采购人向中标单位支付合同总金额的30%预付款。 (2)运营维护服务满四个月,由采购人组织运营维护服务质量检查验收,验收合格后支付至合同总金额的80%。 (3)服务期满由采购人组织运营维护服务质量终期检查验收,验收合格后支付合同总金额的20%。</p> <p>5、售后服务要求 (1)质保期:自合同签订之日起至合同期满并验收合格之日止。 (2)中标方必须每天随时对各个书房进行远程视频监控,发现问题及时解决。突发事件处理问题响应时间:书房如有突发事件,中标方管理人员须在30分钟内到达现场处理。 (3)所有设备故障维修响应时间不超1小时,常规设备维修时间不超24小时(特殊情况除外);专业设备维修时间不超72小时(特殊情况除外)。 (4)业主方牵头组成考核小组,不定时对中标方服务质量、服务水平进行考核。管理如有达不到上述规定要求,出现重大管理失误、管理服务水平严重下降等现象,业主方有权单方面终止服务合同,由中标方承担违约和赔偿责任。 (5)单项单次300元以下的小维修,费</p>	<p>1、报价要求:投标报价应包含履行合同所有相关服务所需的服务费用及相关的税费。即包括本项目服务、人工成本、配置费用、项目管理费、运输费、上岛费、低值易耗品、办公费用和售后服务、税金及其他所有成本费用的总和。(运营服务中涉及宽带年费、水电费由图书馆承担,报价时考虑剔除)。报价不得超过本项目采购预算金额,否则竞标无效。</p> <p>2、服务地点:北海市图书馆七个城市智慧书房和一个高铁读书驿站。</p> <p>3、服务期限:2024年6月1日至2024年11月30日</p> <p>4、付款方式: (1)签订合同后采购人向我司支付合同总金额的30%预付款。 (2)运营维护服务满四个月,由采购人组织运营维护服务质量检查验收,验收合格后支付至合同总金额的80%。 (3)服务期满由采购人组织运营维护服务质量终期检查验收,验收合格后支付合同总金额的20%。</p> <p>5、售后服务 (1)质保期:自合同签订之日起至合同期满并验收合格之日止。 (2)我司每天随时对各个书房进行远程视频监控,发现问题及时解决。突发事件处理问题响应时间:书房如有突发事件,我司管理人员须在30分钟内到达现场处理。 (3)所有设备故障维修响应时间不超1小时,常规设备维修时间不超24小时(特殊情况除外);专业设备维修时间不超72小时(特殊情况除外)。 (4)业主方牵头组成考核小组,不定时对中标方服务质量、服务水平进行考核。管理如有达不到上述规定要求,出现重大管理失误、管理服务水平严重下降等现象,业主方有权单方面终止服务合同,由中标方承担违约和赔偿责任。 (5)单项单次300元以下的小维修,费</p>	<p>响应/ 无偏 离 无</p>
--	--	-------------------------------

用由中标方负责；单项单次 300 元以上的维修，由中标方报采购方批准后维修，费用由采购方负责。

用由中标方负责；单项单次 300 元以上的维修，由中标方报采购方批准后维修，费用由采购方负责。

说明：1、应写明竞争性磋商响应文件对商务与服务技术要求的响应和偏离情况；

2、应对照竞争性磋商文件“第三章 采购项目需求”，逐条说明所提供服务的响应和偏离。特别是对有具体商务、服务、技术要求的，磋商供应商必须提供对应的详细应答。如果仅注明“符合”、“满足”或简单复制竞争性磋商文件要求，将导致磋商被拒绝。

法定代表人(负责人)或委托代理人签字： 

磋商供应商名称(盖章)：

2024 年 5 月 18 日

