福建省图书馆2025-2026年流通服务项目采购内容及要求

**一、（根据本项目实际情况，填写“采购标的”或“项目概况”）**

**（一）采购标的：**

1、本项目为福建省图书馆流通服务采购项目，委托项目的基本情况：

福建省图书馆（湖东路227号），2023年4月通过建筑工程竣工验收，目前开放的读者普通文献服务空间约4600多平米，是集“藏、借、阅、检、咨一体化”的开放式阅览空间。现有藏书量400多万册，提供读者阅览座席1800多个，年接待读者约200万人次，年书刊借阅量逾200万册，咨询量约15万条，接收新书量约12万册，需完成约40万图书定位管理，全年4000余种约6万本的中外文期刊集中下架，每月400种全年共6万余份报纸整理下架。

2、项目服务期1年（预计为2025年11月—2026年10月）。

**（二）供应商报价要求**

**供应商为本项目进行包干，对以下项目内容进行总体报价。**

**二、项目内容**：

根据一年内的业务工作计划，该项目需配合福建省图书馆文献信息服务中心做好所有对外开放区域以及密集书库的流通图书、期刊上架、巡架、整架工作，定期根据架位书刊情况完成每年的图书、期刊下架、调架、倒架，馆藏清点以及图书扫描定位、破损图书修补等工作。具体服务内容及要求如下：

**1、文献管理辅助**

**1.1文献资料上架、巡架、整架、调架**

服务内容：

负责流通图书、期刊资料的上架、整架、调架、下架、变更、打包等。

服务要求：

（1）熟悉各类图书的架位情况，负责对图书分检系统的所有分类图书进行整理、归类，问题图书及时与总台工作人员沟通解决。

（2）负责馆内一楼、二楼书刊（含少儿）约60万册架位管理。负责每天工作区域内未归架图书的收集、整理、上架、巡架、整架、倒架工作，图书按照分类号排列，错架率不得超过2%，确保所有图书按序整齐摆放。

（3）负责一楼密集书库约10万册图书的整架，配合总台做好图书调拨工作。要求图书摆放整齐，定位准确，差错率不得超过2%。

（4）配合文献管理员负责每周三楼红色文献区、廉政教育文献专区约3000册图书调配、整架及不定期布展工作。

（5）负责负一层过刊库约10万册期刊的整架，配合做好期刊调拨工作。要求期刊摆放整齐，定位准确，差错率不得超过2%。

（6）保持书库整齐，随时协助总台查找、抽调图书，定时巡架整架，根据现场的书架饱和程度，及时做好倒架、移库工作。

（7）辅助服务台流通岗工作，与流通服务岗人员进行灵活调配，服从工作安排。

**1.2馆藏新书登记、新刊上架、馆藏变更、文献交接**

服务内容：

负责新入藏图书登记、期刊等接收、上架工作，协助总服务工作人员及网借库进行图书调拨、入藏等。

服务要求：

1. 每周负责到采编接收流通新书并加工作入藏登记，核对馆藏地、贴标、上架等工作，全年新书接收量约为12万册。
2. 每周负责接收采编基藏库新书，并按流水号做好书库上架、排架工作，全年接收基藏库图书约为10万册。
3. 每周新书、新刊需及时接收、登记、加工，尽量当天完成，每人每天上书量不少于500册，做到图书上架不积压，不滞留。
4. 协助文献管理员做好文献调配，对调配图书及时进行二次变更并核对馆藏地占，确保馆藏信息正确。

**1.3图书盘点、定位**

服务内容：

负责所有开架图书的架位盘点、仪器定位、及时调整错架图书，对问题图书及时与文献管理员核实，方便读者借阅。

服务要求：

（1）熟悉各类图书的架位情况，每天利用RFID定位设备对一二三层流通图书开展时时定位、盘点工作，对问题图书及时报备处理。每月至少查架1次，确保图书摆放整齐，定位准确，差错率不得超过2%。

（2）每周对上架的新书要及时定位，做到不积压，当天上架的图书原则上要求在当天完成定位，如确因数量太多无法完成定位，每人每天定位量不少于800册；

（3）每天对工作区域进行图书定位工作，确保定位信息及时、有效的传递。通过图书定位及时修正馆藏信息，保证馆藏实物和馆藏信息的一致性，方便读者借阅、提高图书流通率；

（4）遇文献倒架、移库后，定位工作及时跟进，确保在更新标识牌前完成定位工作；

（5）熟练掌握定位设备的相关功能模块，能够按照实际工作需求选择不同功能模块进行盘点、定位等操作,严格按规程操作。及时掌握定位设备的运行状态，保持设备电量充足。

**1.4修补或下架破损图书、期刊**

服务内容：

负责破损图书、期刊的修补处理，与文献管理员及时对接问题图书。

服务要求：

（1）每天对上架图书进行检查，对轻度破损的图书、期刊及时用胶水、胶纸进行修补。书标、条码、电子标签等损坏应及时与文献管理员对接，协助修复更换。

（2）破损散页较为严重无法修补或影响阅读的图书、期刊应及时下架按要求提交给相关部室办理剔除手续。

**1.5期刊、报纸文献的清点、下架、打包**

服务内容：

协助文献管理员每年年中对全年4000余种约6万本的中外文期刊集中下架，及全年400种中外文报纸共6万余份报纸整理下架。

服务要求：

1. 根据文献管理员的安排，组织专人对全年6万本期刊进行1-2次集中下架，要求所有期刊按年份、月份排序整齐，并按期刊种类打包。
2. 核对期刊册数，对缺失的月份做好登记，并协调文献管理员及时做好期刊的查找及补充工作。
3. 每月协助报刊工作室人员进行报纸的整理、下架及与采编部门的交接工作。
4. 配合相关部门，负责期刊、报纸的打包、搬运及入库工作。**要求工作不积压，保持工作环境整齐有序。**
5. 协助工作人员调拨过刊库图书，负责对每年回库的合订刊及时贴标、变更上架，做好架位调整工作。

**1.6门口还书机、预约书柜、自助借还书柜及网借书柜管理**

**服务内容：**

**负责每天还书柜图书、预约书柜图书管理。协助做好自助书柜及网借书柜的图书调配工作。**

**服务要求：**

（1）负责每天门口还书柜的图书整理及特殊时段开关机管理。

（2）协助工作人员进行每天预约架图书上架，检查图书回库情况，及时下架调整。

（3）协助工作人员定期进行自助书柜及网借书柜的图书补充、变更、调配，做好图书交接。

1. **流通服务台辅助**

服务内容：

协助文献管理员做好图书借还等基础业务的咨询指导。

服务要求：

（1）熟悉图书馆的工作流程，熟悉馆藏资源，能独立完成本职工作；服务意识强，能耐心细致地解答读者咨询。

（2）学习能力强，熟悉电脑软件基本操作，熟练掌握使用图书馆平台系统进行读者借还书处理、图书变更等基本操作。

（3）协助指导读者自助办证机、借还机的具体操作，问题图书及时处理，还书车图书罗列整齐。

（4）负责自助分检机的指导操作，问题图书及时处理。

（5）接待读者咨询，需认真、耐心指导，及时登记及时处理。涉及其他岗位或部门的问题能及时与工作人员沟通，妥善处理读者纠纷。

（6）辅助少儿室管理员做好图书借还、活动签到等现场秩序引导。

（7）涉及读者个人信息记录时要做好保密，不得外泄读者借还记录等所有信息。

****三、项目管理要求：****

****1、总体要求****

项目服务方需提供专业化、标准化的图书管理服务，提升图书馆图书文献管理水平。

****2、项目管理具体要求****

（1）根据本项目的业务量，投标公司需至少保障20人专职从事该项目工作，要求人员身体健康，年龄在45周岁以下，中专及以上学历，其中安排的一名项目组长（即项目经理或项目负责人）要求为本科及以上学历。项目组长（即项目经理或项目负责人）负责员工的全年排班及新老员工培训考核工作，根据任务要求合理调配人力，及时补充人员，保证工作的连续性。每月向图书馆做一次总体工作交流沟通并召开一次员工例会。根据图书馆需求进行沟通协调。

（2）服务期间，项目服务方需保证提供足够、合格的、图书馆认可的服务人员，对图书馆提出的管理区域及其双方确认的目标、区域实施专业化服务的工作，维护图书馆的正常工作秩序。

（3）项目服务方提供的服务人员工作中所需的相关工作器材及设备由图书馆提供。服务期满后工作器材及设备由图书馆收回。图书馆提供的所有器材，项目服务方应妥善保管、使用，如发生非正常损坏，将由项目服务方照价赔偿。

（4）项目服务方所提供服务人员的服务水平，应符合图书馆读者服务规范标准，并设有突发事件处理预案，应急处理能力强，事故处理及时、妥当，日志记录准确、齐全等。

（5）项目服务方应提供针对本项目的服务质量承诺。

（6）项目服务方应接受图书馆对项目的全程进度检查、监督和定期不定期考核。

（7）项目服务方需保证各岗位配备人员的稳定性，如因特殊原因，确需更换人员需提前30天书面向图书馆报备。对于不符合图书馆工作条件的人员，图书馆有权提出辞退或人员更换。

（8）所有岗位的具体上班时间按照图书馆各服务区开放时间确定，法定节假日正常值班。严格按照图书馆的开放时间和岗位设置进行合理排班，不允许出现空岗。若图书馆根据上级要求调整开放时间或图书馆业务工作发生调整，人力配备及工作内容需随之进行调整。

（9）外包服务期间，项目服务方应承担该项目执行期内的服务人员组织、管理、工资发放、工伤事故和劳动纠纷处理以及劳务用工中发生的所有责任。对因外派服务人员工作失误造成的责任事故、人身、财产损失等应承担相应的法律责任，包括但不限于实际损失、支出的诉讼费、律师费、鉴定费、公证费等。

（10）合同期内不得出现涉及到职责引起的恶性事件。

**四、项目服务费用的支付**

1、项目服务方需在每月28日前，向图书馆提交下月员工排班表，每月5日前提交上月考勤统计表以及工作总结（工作量统计表）；福建省图书馆根据每月工作量对项目服务方进行考核，以当月考核结果作为结算依据。

2、服务费结算后经合同双方核对无误后，由项目服务单位开具国家统一的税务发票，图书馆收到发票后10日内向项目服务方结算支付每月的费用。