

第三章 采购需求

一、采购需求前附表

序号	条款名称	内容、说明与要求
1	付款方式	本项目为预采购（详见项目资金证明），合同签订时不具备预付条件。本项目服务外包费用根据每个季度考核结果，按季度支付。
2	服务地点	采购人指定地点
3	服务期限	2025 年-2027 年
4	本项目采购标的名称及所属行业	标的名称：滁州市图书馆服务外包项目（2025-2027 年） 所属行业：其他未列明行业

二、项目概况

滁州市图书馆总馆(含 24 小时自助图书馆)位于滁州市南谯区中都大道 1189 号，建筑面积约 2 万平方米，分少儿部（茧馆）和成人部（蝶馆），少儿部设亲子阅览室、家庭阅览室、少儿期刊、青少年借阅区等功能区；成人部设文学借阅室、社会科学借阅室、自然科学借阅室和主题借阅室、盲人阅览室、期刊阅览室、地方文献阅览室、古籍阅览室、电子阅览室、数字阅读体验区、预约自习室、报告厅等功能区，所有功能区均免费向读者开放，提供借、藏、阅、咨及学习交流为一体的综合服务。人民广场分馆（含 24 小时自助图书馆）位于滁州市琅琊区琅琊东路 258 号，建筑面积约 1300 平方米，设成人部、少儿部、自习室等功能区。龙蟠河公园 24 小时自助图书馆（约 70 平方米）位于滁州市实验小学对面龙蟠河公园内。总馆、分馆、同心书院、24 小时自助图书馆和相关阅读点均免费向读者开放，为读者提供阅读、学习、交流和休闲空间。滁州市图书馆在第七次全国县级以上公共图书馆评估定级中被评为一级馆。

滁州市图书馆服务外包项目（2025-2027 年）范围包括总馆、人民广场分馆、同心书院、24 小时自助图书馆、阅读点及协助滁州市城市阅读空间（城市书房）、阅读书柜完成图书流通配送等。中标单位须保障图书馆基本免费开放服务，实现总馆、分馆、24 小时自助图书馆、同心书院、城市阅读空间（城市书房）、阅读

书柜及相关阅读点文献资源通借通还，数字资源共建共享等服务，确保各项业务活动有序开展，运行安全平稳。同时，为方便读者生活和满足读者对多元文化的需求，中标单位在自行承担相关风险的前提下，提供轻食餐饮及文创产品的设计、开发、销售等服务。滁州市图书馆蝶馆一楼休闲区可规划为休闲餐饮区和文创产品展览销售区，三楼创客空间区域规划为文创产品设计、开发和体验区，打造特色服务，培养读者的创新意识和创新能力，提升图书馆社会教育、文化传承的功能。

各项工作均应符合安徽省公共文化服务最新绩效考核（安徽省文化云）标准和全国县级以上公共图书馆评估定级工作评分指南及细则（地级市一级馆）的最新评估标准，创新服务，保持全省前列。

三、服务需求

（一）服务运营基本原则

公共图书馆是向社会公众免费开放，收集、整理、保存文献信息并提供查询、借阅及相关服务，开展社会教育的公共文化设施，是实现和保障公众基本文化权益的公益性机构。《中华人民共和国公共图书馆法》第四十五条“国家采取政府购买服务等措施，对公民、法人和其他组织设立的公共图书馆提供服务给予扶持”。引入社会力量参与公共文化服务，提升图书馆服务效能，为市民提供高效能服务，是落实《关于加快构建现代公共文化服务体系》的重要举措，也是文化主管部门从“办文化”到“管文化”的重要转变。图书馆的服务运营应遵循以下原则：

1. 以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，自觉遵守国家的法律、法规和各项规章制度，把培育和践行社会主义核心价值观融入图书馆服务全过程，促进人的全面发展、引领社会全面进步。

2. 秉持“建设以人为中心的现代图书馆”的理念，按照地市级图书馆一级馆的标准推进图书馆社会化运营，坚持守正创新，更新服务理念、提升服务效能，强化智慧图书馆建设，提供个性化精准服务，不断满足市民日益增长的文化需求。挖掘滁州地方文献及特有文化资源，形成滁州市图书馆地方文化服务特色。

3. 完善文化人才培养机制，培养公共文化服务社会化的骨干力量，有稳定的专业队伍和高水平的核心管理团队，项目负责人及配备的工作人员要驻馆工

作。

（二）、服务目标

滁州市图书馆服务运营应满足《中华人民共和国公共文化服务保障法》、《中华人民共和国公共图书馆法》、文旅部颁布的“全国县级以上公共图书馆评估定级工作评分指南及细则（地级市一级）”、安徽省公共文化服务最新绩效考核（安徽省文化云）标准及国家政府机关、安徽省公共图书馆阅读联盟的要求，保障公众的基本文化权益，提升服务水平，满足人民日益增长的文化的的需求，提高图书馆的服务效能和社会效益。通过服务外包运营构建更完善的公共文化服务供给体系，将滁州市图书馆打造成市民阅读交流的家园、终身学习的平台、文化休闲的空间和弘扬社会主义核心价值观的主阵地，最终将滁州市图书馆打造成具有引领性、示范性和创新性的公共图书馆。

运营服务期内滁州市图书馆获得省级（含）以上文化行政部门或中图学会表彰。承诺在新一轮地市级公共图书馆评估定级中评定“国家一级馆”、建立滁州市图书馆地方文献征集和服务体系并开展相关工作、规划智慧图书馆建设方案，打造数字阅读新体验。

三）、服务范围、内容及主要社会效益指标

一）服务范围和内容

滁州市图书馆服务外包（2025-2027 年）范围为滁州市图书馆总馆、人民广场分馆、同心书院、24 小时自助图书馆及相关阅读点运营与管理，配合滁州市城市阅读空间（城市书房）、阅读书柜完成图书流通配送等，内容包括但不限于图书馆基本服务、特殊群体服务、数字化建设和服务、参考咨询服务、轻食餐饮和文创产品设计与生产、空间及文化氛围提升、志愿服务、业务创新、业务辅导与协作、业务统计与研究、退还读者证押金、设备维护、档案管理、制度建设、文献资源保障、双拥和文明创建活动、宣传推广和阅读促进品牌建设、发表论文与专著、满意度评价等。

滁州市图书馆数据中心机房、网络系统（包括有线网络和无线网络以及出口网络线路）、图书管理系统、电脑终端（软硬件）、大屏、闸机、监控等各种电子设备的驻场日常巡检、维护保养、故障处理等运维服务。

1. 图书馆基础服务【依据全国县级以上公共图书馆评估定级工作评分指南

及细则（地级市一级馆）】

1.1 人员配备及培训。开展滁州市图书馆运营所需人员的招聘、培训和管理工作，做到岗位设置合理，行政及业务管理科学、规范、有序。制定人员招聘方案：有具体的招聘计划、招聘措施及渠道、人员离职补充方案、节假日等接待高峰人员应急方案等，人员配置符合采购要求，配置完整、分工明确、管理及考评机制行之有效。制定图书馆工作人员年度业务知识和工作技能等培训方案及人才培养措施和荣誉奖励制度。制定图书馆工作人员团建方案、节日及日常福利保障方案、员工关怀方案，提升团队凝聚力和归属感，确保工作人员稳定。制定图书馆工作人员薪资调整方案和职务晋升方案，以激励员工的工作热情。

1.2 基本服务。做到图书馆基本服务有效开展，开展文献采编、借阅、视听、宣传推广和阅读促进、图书宣传、讲座、咨询、自习等服务。制定读者文明公约，规范读者阅读行为，维护更新图书馆标识标志，做好秩序维护，营造安静、安全、温馨、舒适的阅读环境。保证图书馆文献资源、阅读活动等文化活动的意识形态安全、读者的人身安全和图书馆财产安全。周六、周日及节假日均开放，每周开馆时间不少于68小时，每周错时或延时开放总时长不少于10小时，有夜间开放。免费开放公示牌及时更新，醒目美观、内容全面。

1.3 流通服务。制定馆藏发展政策，根据馆藏发展和读者要求做好文献资源采选工作，完成每年地方文献采集工作，规范图书上架、倒架、排架工作，优化图书分类排列，标识醒目整洁规范，保证图书排架正确率达到90%以上，提高文献的流通率和利用率。做好图书剔旧、修补及盘点工作，做好文献资源、设备设施、场馆设施等资产的管理工作。合理设计读者活动路线、工作人员工作路线和书籍加工运送路线。开展参考咨询工作，包括日常咨询、课题查新等工作，同时提供政府公开信息公开查询服务，提供纸质查询和电子查询业务。开展文献传递和馆际互借工作，配合滁州市城市阅读空间（城市书房）、阅读书柜进行图书整理配送，做好读者证押金退还工作。制定文献资源保护制度，做好防火、防盗、防潮、防鼠、防虫、防尘等“六防”工作。做好图书馆设备设施登记，清查，核对和维修工作，对损坏的物品及时报修、报损。图书馆提供的各项设施设备若因人为因素造成的设备损坏或丢失的，由中标单位负责赔偿。

1.4 宣传推广和阅读促进。结合滁州文旅资源每年面向读者开展讲座、培训、展览工作，做好活动统计工作（包括活动主题、时间、地点、参与人次等）。为促进全民阅读、提高读者阅读素养开展宣传推广和阅读促进活动，制定每年宣传推广和阅读促进活动方案，形成滁州市图书馆宣传推广和阅读促进活动品牌（服务品牌接受省市主管部门及阅读联盟的指导），满足人民群众特别是农民工、老人、儿童、残疾人及其他特殊群体的阅读需求。制定未成年人服务制度和思想道德建设方案，做好爱国主义教育基地和科普基地建设，创建图书馆线上线下阅读活动品牌，培养未成年人阅读兴趣。做好重要时间节点的宣传活动，如“世界读书日”、“书香安徽阅读季”、“江淮读书月”等；做好媒体宣传报道工作（包括报纸、电台、网络、电视台等），并做好统计工作。做好总馆、分馆、24小时自助图书馆、同心书院、城市阅读空间和阅读点的活动协调工作。根据大数据做好读者的阅读分析，制定图书馆各项工作规划，针对读者需求开展多样化的创新服务和个性化服务。建立和完善全民阅读状况监测评估机制，定期发布滁州市图书馆的阅读状况调查报告，根据阅读状况调查报告，探索建立本地全民阅读机制，找准工作着力点，提高全民阅读水平。宣传推广和阅读促进工作须在运营服务期内获得市级（含）以上文化行政主管部门或省图书馆（图书馆学会）或省级以上文化行政主管部门表彰推广不少于3次。讲座、培训、展览工作须在服务期内获得市级（含）以上文化行政主管部门或省图书馆（图书馆学会）或省级以上文化行政主管部门表彰推广不少于2次。

1.5 数字化建设和服务（所需费用含在本次中标费用中）。制定运营期内（三年）滁州市图书馆数字资源建设方案，筹划自建数据库名称、内容等，为读者提供丰富的文化资源和便捷的服务方式。**开展图书馆智慧管理和服务，运营周期内图书馆智慧应用场景不少于7个**，提升图书馆服务水平。有专门人员负责图书馆网站、微信公众号、抖音、微博、小程序等专用线上服务平台的建设、运营和维护，规范网站设计、内容搜索、数据库建设、页面链接等技术，形成便于读者浏览、检索、下载、阅读、场馆预约、活动报名、志愿者管理、借阅查询、图书续借、积分管理、宣传报道的服务平台。平台功能及服务内容符合评估定级标准。负责视频拍摄、剪辑工作，精心制作图书馆服务、活动等相关视频，通过传统媒体和新媒体宣传图书馆各项工作，创新图书馆宣传模式，提升滁州市图书馆社会

影响力。负责图书馆网络系统维护与管理,做好系统的故障调试及系统升级工作,开展系统维护的培训工作,保障图书馆机房、计算机设备、自助借还设备、网络设备及图书管理系统的安全稳定运行。配合图书馆和主管部门做好运营数据监测与监管工作,提供相关数据及分析结果。中标单位须无偿向招标人提供图书馆服务数据、信息化数字资源等资料并及时归档,未经招标人允许不可向外泄露。

1.6 志愿服务工作。制定滁州市图书馆志愿服务方案,包括志愿招募、注册、培训、管理等制度、志愿服务内容,创建滁州市图书馆志愿者服务品牌,开展最美志愿者、志愿服务组织、志愿服务项目评选活动。制定滁州市图书馆双拥工作方案。志愿服务、文明创建和双拥工作须在运营服务期内获得市级(含)以上政府部门表彰不少于1次。

1.7 业务辅导与协作方案:组织馆员参加政府及行业主管部门组织的各项业务培训和文化活动,制定每年参加省级及以上图书馆学术会议、业务培训、研讨会等业务交流计划。制定每年对滁州市县级公共图书馆进行业务辅导、培训的计划和数量(每年不少于10场)。制定与文化馆、博物馆等公共文化机构协作计划,与滁州市内外如长三角地区等各类型图书馆的协作及馆际互借方案。培训包括但不限于以下内容:

- (1) 图书馆的功能定位与主要职责。
- (2) 馆员服务标准与礼仪。
- (3) 文化活动的策划与实施。
- (4) 品牌活动的打造与交流。
- (5) 纸质文献资源采访与CNMARC信息编目。
- (6) 图书物理加工。
- (7) 图书文献资源的质量甄别。
- (8) 新媒体运营。
- (9) 数字资源的建设与应用。
- (10) 图书馆集成管理系统的应用。
- (11) 智慧图书馆的建设与应用。
- (12) 人工智能在图书馆的应用。
- (13) 大数据分析的实际应用。

(14) 图书馆与社会资源的融合应用。

(15) 图书馆与旅游业的融合应用。

(16) 图书馆应用课题研究。

1.8 图书流转服务

(1) 建立滁州市城市阅读空间图书配送服务中心，提供采编图书交接、图书分类上架、图书日常流转调配等服务工作的工作场所。

(2) 提供滁州市图书馆总分馆、阅读点、滁州市城市阅读空间及阅读书柜的图书配送服务，提供采编图书入藏、图书分类上架、图书分拣、图书调换、图书配送以及相关配套服务等工作。

(3) 提供城市阅读空间图书配送、查找、下架、打包、回收、分拣以及相关配套服务等工作。

(4) 协助滁州市图书馆开展城市阅读空间及分馆建设，为新建城市阅读空间及分馆提供图书配送及业务咨询等服务支持。

(5) 提供市区各城市阅读空间及分馆图书流转管理，含图书入库、上架、馆藏修改等服务。

(6) 提供滁州市图书馆、城市阅读空间之间的图书、文件、材料代收代送、活动通知、活动宣传物料代送等服务工作。

(7) 提供城市阅读空间基本公共服务培训、财务对账、日常城市阅读空间业务咨询、问题处理、巡查、城市阅读空间开展情况材料汇总以及其他文档交接等配套服务。

(8) 图书配送服务人员及配送车辆应驻场工作，服从滁州市图书馆统一管理，根据市图书馆要求开展城市阅读空间服务以及与之相关的其他工作。

1.9 图书馆延伸服务。开展“书香九进”系列活动，以书香进机关、学校、企业、村组、社区、工地、景区、军营、监所为主要内容，形成与旅游服务相融合的文旅融合项目，筹划新型阅读空间，创新服务项目，使阅读向更多领域人群延伸普及，持续扩大活动覆盖范围，增强“书香九进”活动的参与度和影响力，以便更好的满足人民群众的阅读需求，丰富市民文化生活。

1.10 读者满意度评价。建立图书馆读者日常评价机制，以线上线下相结合的方式为读者提供意见反馈渠道，并做好读者意见调查与反馈工作。读者满意度

工作方案按照安徽省公共文化服务最新绩效考核（安徽省文化云）及全国县级以上公共图书馆评估定级工作评分指南及细则（地级市一级）的要求开展。

1.11 档案管理。制定图书馆行政、业务管理制度，建立健全行政、人事、业务、财务、资产等档案管理（电子档案及纸质档案，纸质档案加盖运营公司公章），做好业务统计与分析，编制图书馆年报，档案材料及时归档保存。**安排专职人员完成图书馆评估定级材料整理工作**，以备图书馆评估定级之用。

1.12 图书馆业务研究。制定图书馆业务研究激励和保障机制，承担并完成相关科研项目（市级以上科研项目），为图书馆提供选题策划、ISBN号申领、编辑、校对等全流程技术支持，发表论文（运营周期内论文不少于15篇）与专著。

1.13 图书馆业务及活动等工作接受政府部门、省阅读联盟和省图书馆的指导、协调和监督。

2. 配套服务

根据滁州市图书馆的需求，运营馆内自主经营区域、文创区域等，并对馆内文创区域、自主经营区域等其他部分区域环境和文化氛围**进行设计与改造提升**。

2.1 配套服务资质要求

深度理解公共文化服务，追求社会价值认同；丰富的文创空间运营经验及品牌运作能力；优质的城市文化活动资源；自有策划及设计团队；强大的创意创新及执行能力；优秀的文创产品、科创产品开发能力。

2.2 配套服务具体内容

（1）在一楼约900平方米的休闲区域可开展以下服务内容：

①为读者提供简餐、甜点、咖啡饮品等不产生油烟的餐饮项目服务，不得在场地内使用明火。

②提供复印、打印等相关服务。

③售卖文创和图书。

④为读者提供订书服务，支撑“你阅读我买单”活动。

（2）三楼的创客空间区域：主要用于文创产品开发培训，承担本馆文创产品的开发；科普讲座及科学小实验等活动；为创客提供文创产品的设计、制作、交流、体验、比赛、工具、配件等服务；为数字阅读爱好者、科学机构、协会、学校兴趣组织提供交流的平台。

2.3 双方职责及约定

滁州市图书馆：

①滁州市图书馆提供一楼约900平方米的休闲区和三楼的创客空间区域两个场地空间、水、电、空调及物业服务。

②滁州市图书馆对馆藏IP内容进行授权，中标单位为市图书馆进行文创产品的设计和生产。馆藏IP相关内容需经过滁州市图书馆审核通过方可使用，产品标注滁州市图书馆标志，版权属于滁州市图书馆。

图书馆服务外包运营单位：

①图书馆服务外包运营公司需做好简餐休闲区及创客空间区域的日常运维。由服务外包运营公司独立运营，自负盈亏，以服务读者为主，每年免费提供一定数量产品支持开展宣传推广和阅读促进活动，不得擅自扩大范围。营业时间要与图书馆开放时间同步，不得以任何理由强制读者消费或者驱赶读者。

②两个区域的装修及设备由图书馆服务外包运营公司投入，装修方案须与图书馆建筑风格和美学设计一致，经滁州市图书馆审核后方可实施。合同到期后不得破坏装饰装修物品，以保证滁州市图书馆空间完整性。

③服务外包运营公司设计生产的文创产品每年不少于12种，每种产品每年生产数量为100-500件（根据生产费用和读者需求确定具体生产数量），用于读者活动、参赛及馆际交流等工作。

④经营过程中的食品安全、税收、环保等经营相关风险责任以及经营人员的劳动合同纠纷问题由图书馆服务外包运营公司承担处理。

⑤运营单位为滁州市图书馆部分区域设计及装修改造方案须经图书馆审核通过，设计、装修改造过程中所产生的费用均由中标单位承担。

⑥经营产品价格不得高于市场零售价。

二）主要效益指标

序号	指标	指标值
服	周开馆时间	不少于 68 小时，国家法定节假日有开放时间、周六、周日均开放，每周延时和错时开放时长不少于 10 小时。不可抗力除外。
	全年总流通人次	不少于 80 万（含总馆、分馆、24 小时图书馆、阅读点及馆外流动点）
	年文献外借量	不少于 40 万册次

务	年流动服务文献外借数量	不少于 6 万册次
	年开展讲座、展览、培训活动（含线上）	不少于 200 场。
	全年网站浏览总次数	不少于 150 万
	全年新媒体推送量和浏览量	全年新媒体推送量不少于 600 条，年浏览量不少于 50 万次。
	全年数字资源浏览量和下载量	全年数字资源浏览量不少于 280 万次，年下载量不少于 30 万次。
	全年开展宣传推广和阅读促进活动和参与人次	全年开展宣传推广和阅读促进活动不少于 140 场，参与人数不少于 8 万人次。
	图书馆宣传推广和阅读促进活动品牌	每年不少于 12 个
	未成年人服务	总流通人次与文献外借册次情况；举办各类读者活动
	其他特殊群体服务	每年不少于 10 场次。
	开展进农村、进社区、进校园、进军营、进企业等进基层活动	每年不少于 24 场
	图书馆服务宣传工作	年媒体宣传报道次数不少于 120 次，省级以上不少于 5 次，有完整的宣传资料并及时归档（符合第七次评估定级地市级图书馆要求）。
	文创产品	每年不少于 12 个。
	科研和实践性项目	运营期内不少于 1 项（市级及以上）
	论文	每年不少于 5 篇
	读者满意率	90%及以上

三)、其他要求

1. 中标单位须在中标后30日内构建运营体系，确定运营经理及各部门负责人，组建运营团队并进行业务培训，并将相关人员毕业证书、简历的相关材料报图书馆备案，同时深入滁州市图书馆了解运营情况，做好对接准备工作。运营公司业务架构与馆内部门设置相对应，相关工作接受图书馆业务部门的监督和指导。

2. 中标单位根据采购人的要求提供装饰、运营方案，经采购人确认后提前进行轻食餐饮、文创区域及其他区域文化氛围的装修施工等工作。

3. 轻食餐饮服务需办理相关营业执照，从业人员需提供健康证。承接图书馆

文创服务运营公司的营业执照须有文创文化服务的内容。轻食餐饮、文创服务的人员不得与图书馆服务运营人员混用。

4. 为激励中标单位工作人员的工作热情，保持服务外包队伍稳定，提升团队凝聚力和归属感，树立企业文化、理念和价值观，激发员工的工作活力和创新能力，开展图书馆工作人员团建、拓展训练及年终表彰等活动。

5. 中标单位聘用工作人员应符合国家、地方相关规定（包括不限于按时足额发放工资、缴纳社会保险、组织参加业务培训等），接受滁州市文旅局、市图书馆等相关部门的监督，相应的责任外包公司需自行承担。外包公司自行承担因管理原因造成意外和事故的赔偿和相应责任。

6. 运营期满，中标单位须协助采购人完成服务团队交接工作，确保工作交接期间滁州市图书馆工作的正常开展。制定图书、设施设备盘点清查计划，盘点清查的图书范围包括密集书库、流通书库、馆外流通图书以及读者账户长期未归还图书等，在运营服务期满前完成图书、设施设备盘点清查工作。

（四）人员配置【依据全国县级以上公共图书馆评估定级工作评分指南及细则（地级市一级馆）设置】

1. 人员任职基本条件：

1.1 **大专及以上学历**，具体要求满足岗位设置规定。

1.2 **具有完全民事行为能力**

力，身体健康，无传染疾病，窗口人员五官端正，年龄在20周岁—50周岁之间，核心岗位工作人员年龄可适当放宽。

1.3 **遵纪守法**，服从管理，具有良好的职业道德和敬业精神，勤奋好学，无犯罪记录。

1.4 **了解图书的基本知识**，具有一定的工作经验。

1.5 **熟练使用计算机**，具有一定文案功底。

1.6 **工作人员须统一着装**，服装由中标单位解决。

2. **岗位设置**，投标人可灵活安排办公室（行政、培训、考勤、财务、后勤等）、读者服务部（少儿部、成人部、视障阅览室等）、宣传推广部（读者活动、宣传策划、创客空间等）、文献采编部（地方文献、典籍、采编等）、信息技术部等5个部门。

3. 人员配置

按照《公共图书馆服务规范》的要求，根据图书馆的运营需求，中标单位组建不少于55名工作人员的运营团队，大学本科及以上学历的工作人员占比达到80%以上（根据全国地市级公共图书馆评估定级评分细则）。

滁州市图书馆免费开放所需工作人员表

区域			岗位职责	人数	人员类别
茧馆一楼 少儿部 (每周开放 不少于68小时；周六、周日及节假日正常开放；有错时、延时开放。工作人员每周轮休2天)	服务台		负责少儿部借阅证的办理、退证、挂失、信息修改 等工作；解答读者咨询；做好读者信息档案归档工作等。	3	普通
	低幼区		负责该区域各类文献的借还及丢书处理等相关服务；图书接收、验收、馆藏调整、剔旧、图书注销；自助设备的管理维护；低幼区秩序维持；读者咨询等业务。	3	普通
	青少年借阅区		负责该区域各类文献的借还及丢书处理等相关服务；图书接收、验收、馆藏调整、剔旧、图书注销；自助设备的管理维护；读者秩序维持；读者咨询等业务。	3	普通
蝶馆	一楼	总服务台	负责成人部借阅证的办理、退证、挂失、信息修改等工作；解答读者咨询；做好读者信息档案归档工作等。	3	普通
		综合阅览区和残障阅览室	负责该区域各类文献的借还及丢书处理等相关服务；图书接收、验收、馆藏调整、剔旧、图书注销；自助设备的管理维护；读者秩序维持；为残障人士服务； 读者咨询等业务。	3	普通
成人部（每周开放不少于68小时；周六、周日及节假日正常开放；有错时、延时和夜间开放	二楼	综合阅览区	负责该区域各类文献的借还及丢书处理等相关服务；图书接收、验收、馆藏调整、剔旧、图书注销；自助设备的管理维护；读者秩序维持；读者的咨询等业务。	3	普通
		期刊报纸光盘阅览区	期刊报纸光盘的征订、上架、整理、剔旧、借阅； 秩序、环境卫生的维护；解答读者咨询等。	2	普通
	三楼	地方文献	地方文献的搜集、整理、借阅手续的办理等。	1	普通

区域			岗位职责	人数	人员类别
。工作人员每周轮休2天)		电子阅览室	电子阅览室的管理、维护、读者秩序的维护；解答读者咨询等。	2	普通
		主题阅览区	主题阅览区的类型建设（如养生保健、美容健身、驴友、车友等）、借阅管理、读者互动、环境的布置维护等。	2	普通
		古籍室	古籍及典藏文献的管理、维护、借阅等。	1	普通
	四楼	文创设计、创客空间	文创产品设计、生产和创客空间活动的策划、开展等（如3D打印、小制作等）。	2	专业技术
全馆	宣传、活动、展览		年举办各种讲座、开展活动、举办展览、为弱势群体开展服务；线上下线宣传；微信、图书馆网站等新媒体的维护更新等。	4	专业技术
全馆	软硬件管理及培训、信息咨询		负责市图书馆辖区内应用软件的支持和培训指导工作；给类数据库的建设和日常维护；计算机及各类自助设备的使用培训及日常维护。	4	专业技术
全馆	办公室		按照政府要求做好各项业务信息的收集、编撰、发布等工作；负责图书馆业务统计及分析汇总工作；负责组织馆际间业务交流与合作等工作；负责图书馆会议室、贵宾室、多功能厅及会务用品的使用、管理。	4	专业技术
全馆	财务后勤		严格采购手续、认真执行财务制度，做好供货商和采购原始记录档案；负责图书馆办公消耗品的购置、管理、维修等。	1	专业技术
全馆	项目负责人		负责图书馆全面工作。	1	专业技术
全馆	文献采编		根据馆藏有计划采购图书资料；外部采购要认真调查缺书情况，有目的的选择图书；做好新书分编，贴磁条芯片条码、打印书标、贴书标；完成新书验收工作。（根据财政要求，采购最少3人为采购小组）。	3	专业技术
滁州市图书馆分馆	少儿部及 24 小时自助图书馆		负责该区域各类文献的借还及丢书处理等相关服务；图书接收、验收、馆藏调整、剔旧、图书注销；自助设备的管理维护；读者秩序维	3	专业技术

区域		岗位职责	人数	人员类别
		持；读者的咨询等业务。宣传推广和阅读促进活动策划、开展。		
	成人部及自习室	负责该区域各类文献的借还及丢书处理等相关服务；图书接收、验收、馆藏调整、剔旧、图书注销；自助设备的管理维护；读者秩序维持；为残障人士服务；读者的咨询等业务。	3	专业技术
24 小时自助图书馆	实验小学对面龙蟠河公园24小时图书馆	负责该区域各类文献的借还及丢书处理等相关服务；自动化设备维护；图书上架、整架、倒架及卫生保洁等。	1	专业技术
同心书院	南谯南路与龙兴路交叉口西南角政协公园内	负责该区域各类文献的借阅、自习等相关服务；图书接收、上架、盘点、整理、剔旧等；自助设备的管理维护；读者秩序维持；读者咨询等业务。开展宣传推广和阅读促进、会议布置等工作。	3	
合计			55	
特别说明	以上 55 人为滁州市图书馆运营正常上班的工作人员。轻食餐饮及文创活动工作人员根据实际工作情况另行安排，不得与图书馆服务运营人员混用。			

4. 人员制度

（1）员工招聘

中标单位负责对图书馆工作人员实行统一招聘，打造一个集管理与服务为一体的专业团队，统一工服工牌、统一服务标准。中标单位招聘的人员的条件须要由招标人进行把关。工作人员每天需提前半小时开门，进行设备检查，打扫卫生、整理物品等。中标单位须对滁州市图书馆服务外包工作人员进行科学考评，包括考勤、服务态度、服务质量等，考核结果与绩效相挂钩。允许中标单位有 6 个月的员工工作磨合期（时间从中标单位正式运营开始计算 6 个月），磨合期过后确保服务外包工作人员年合格率。

（2）员工培训

为更好地履行图书馆服务读者的职能，提高图书馆在知识传播、科学普及、教育培训及 文化宣传等方面的作用，提高工作人员的服务意识、专业素养和工作技能，对岗位培训要统筹规划，由专人组织制定切合实际的岗位培训实施方

案，定期培训。

5. 其他要求

(1) 本项目中标单位不得转包和分包。

(2) 中标单位须符合国家用工的各项法律法规，如产生劳务等纠纷和采购人无关。

(3) 中标单位未经采购人同意随意变更滁州市图书馆项目负责人（项目负责人需驻馆内开展工作），采购方有权终止运营。

(4) 中标单位须按采购人要求，向图书馆提供所聘工作人员的简历资料，包括人员姓名、性别、年龄、学历、工作情况、无犯罪记录、身份证复印件等。中标单位及时向采购人提供离职、新聘工作人员情况。

(5) 对于不符合采购方工作条件的人员，采购人有权要求中标单位辞退或更换。

(6) 在本服务项目进行过程中及项目完成后，中标单位需配合采购方共同完成上级相关部门对本项目的审核、绩效考核等工作，并向采购方提供所需相关材料，及时归档。

(7) 中标单位应保证国有资产的安全，有专人负责。采购方提供的各种设施设备若因人为因素造成损坏、丢失由中标单位负责赔偿。

6. 岗位职责及任职条件

6.1 运营经理（1 人）

岗位职责

全面负责项目运营管理事务。

任职条件

(1) 大学**本科**（含）以上学历，且专业为图书馆学专业或信息管理与信息系统专业或信息资源管理专业或图书情报专业或档案学专业等，具有公共图书馆服务外包运营管理经验（运营内容包含图书采编、图书上架整架、宣传推广和阅读促进、新媒体运营、数字资源建设、志愿服务和空间建设等），50周岁以下。

(2) 具有图书馆管理专业知识。

(3) 严格遵守各项政策、法规。

(4) 有较强的事业心和责任感。

- (5) 具有相关管理知识和技能。
- (6) 熟悉图书馆相关业务及运营情况，了解图书馆业务发展趋势。
- (7) 具有较强的组织协调能力和文字表达能力，能熟练使用办公软件。

6.2 经理助理（2 人）

岗位职责

- (1) 熟悉图书馆相关业务，配合运营经理开展全面工作。
- (2) 做好图书馆各部门的人员和业务的协调工作。

任职条件

- (1) 大学本科及以上学历，图书馆学、信息管理与信息、中文、情报学等相关专业优先，50 周岁以下。
- (2) 具有较强的组织协调能力和文字表达能力，具有视频剪辑制作能力，能熟练使用办公软件。
- (3) 严格遵守各项政策、法规。
- (4) 有较强的事业心和责任感。
- (5) 熟悉相关政务管理知识和技能，并在工作中正确应用。
- (6) 熟悉图书馆相关业务，熟悉馆内情况，了解图书馆业务发展趋势。

6.3 服务台

岗位职责

- (1) 负责借阅证的办理、退证、挂失、信息修改等工作；
- (2) 负责催还过期图书工作；
- (3) 解答读者咨询；
- (4) 做好读者办证信息档案归档和读者统计分析等业务工作；
- (5) 协助做好馆内安全保卫及秩序维护工作；
- (6) 完成领导交办的其它工作。

任职条件

- (1) 大专及以上学历，40周岁以下；
- (2) 有相关工作经验；
- (3) 熟悉办证工作，具有较强的业务能力和协调能力，能独立处理工作中的问题；

(4) 熟练掌握计算机操作技能;

(5) 具有良好的文字编辑能力。

6.4 办公室

岗位职责

(1) 制订运营期间图书馆的发展规划、年度工作计划,业务发展规划,拟订项目经费预算,确定项目的岗位设置和人员分工等。组织并制订项目各项规章制度、管理规定、工作细则、岗位职责、绩效考核办法等,并贯彻执行;

(2) 负责项目队伍建设、人员招聘、考勤考核和工作人员业务培训;

(3) 协助图书馆制定有关业务考核项目的评价体系,制定安徽省文化云评价体系工作方案并负责完成。负责图书馆考核材料及业务工作的整理和归档;

(4) 定期开展读者调研工作,包括发放读者调查表、开展网上问卷等;

(5) 负责图书馆各项业务的协调工作;

(6) 负责对外联络,做好参观、学习、交流、调研、视察等来访工作,完成信息报送,做好宣传工作;

(7) 负责读者投诉处理,收集读者意见并及时反馈;

(8) 掌握图书馆公共设施、设备的使用情况,做好图书馆设施设备等资产统计工作;

(9) 负责公共图书馆评估定级运营材料的整理和归档;

(10) 负责通知的上传下达,完成图书馆各项材料的上报工作;

(11) 负责日常财务工作,做好档案整理工作;

(12) 负责图书馆活动、宣传等用品采购和验证工作,并控制其合理的使用;

(13) 完成领导交办的其它工作。

任职条件

(1) 大专及以上学历,中文、文秘专业优先;

(2) 熟悉行政、人事、后勤、培训、财务等专业知识;

(3) 具有一定的组织协调能力和文字表达能力,能熟练使用办公软件。

6.5 读者服务部(少儿部、成人部、视障阅览室、电子阅览室、自习区等)

岗位职责

(1) 掌握图书馆业务工作流程和图书馆业务管理系统,负责滁州市图书馆、

分馆、自助图书馆及阅读点的各类文献借阅流通服务、书刊宣传工作；负责全市“一卡通”成员馆之间的文献取送及预约借书工作；

（2）负责滁州市图书馆各类文献（含图书、报刊、视听资料等）的整理清点工作，包括文献的验收、加工、上架、整架、倒架、下架以及文献分类、整理、转库、运送等；负责文献加工工作，设计不同颜色以区分不同的馆藏地点。

（3）做好图书上架、整架、倒架等工作，根据读者和宣传需求设计专题书架，造型新颖、排列整齐。定期对馆藏图书和地方文献进行收集和整理。

（4）严格执行图书馆借还书管理，发现图书损坏、遗失，向读者说明相关管理规定，依规定要求予以赔偿。

（5）了解用户需求动态，进行用户登记和借阅分类统计分析。

（6）负责报刊阅览服务，报刊及时加工、上架，标识清晰、排列整齐，发现差错及时与收发人员联系并及时处理。

（7）负责图书接收、验收、加工、馆藏调整、剔旧、图书注销等工作；做好过刊过报的整理、装订、上架等工作，做到排架科学、规范、整齐；负责书库的日常管理工作。

（8）负责图书馆自助设备、公共检索设备的管理、使用及对读者进行指导；负责图书馆电子阅览室、盲人阅览室等电子阅览设备的管理、使用和读者辅导工作。

（9）协助做好图书馆参考咨询服务；配合开展阅读活动及宣传工作，负责亲子阅读指导工作；做好政府信息公开查询工作；协助做好志愿者的组织、管理工作。

（10）维持良好的阅览秩序，做好安全生产工作，为读者创造安全、舒适的阅读环境。

（11）负责阅览区日常卫生维护、清扫工作，保持书架、图书的清洁卫生，做好防火、防虫、防潮、防盗、防尘、防晒等工作。

（12）协助开展读者满意度调研工作，包括发放读者调查表、开展网上调研等。

（13）负责部门业务档案立卷归档工作；完成领导交办的其它工作。

任职条件

- (1) 大专及以上学历，50周岁以下，有相关工作经验者优先。
- (2) 具有一定的人际沟通能力和文字表达能力。
- (3) 熟悉图书分类法；熟练掌握计算机检索技术；掌握互联网各种搜索引擎、以及馆内公共检索系统的使用方法。
- (4) 阅览区的工作人员需熟练掌握自助设备使用方法；少儿阅览区工作人员需了解少儿阅读心理，具备组织少儿阅读活动的能力；视听阅览区工作人员能熟练操作视听多媒体设备，指导读者正确使用各种设备。

6.6 文献采编部

岗位职责

- (1) 根据馆藏、用户需求等，制定图书采购计划，保证馆藏文献信息的连续性和完整性，不断提高藏书质量。
- (2) 掌握国内外出版动态，负责搜集并整理国内外出版发行的各种书刊目录及零散订单，征求读者建议，广开文献来源。
- (3) 认真处理各类征订目录，征求预订意见，依据采购标准，拟订采购册数，报请图书馆审批后及时报送，不得过期或漏订。
- (4) 充分挖掘采购渠道，利用函购、赠书、资料交换等方式扩大图书入藏量。
- (5) 对赠阅和交换来的书刊资料进行整理、分析，提出取舍意见，处理采访范围内的往来信函。
- (6) 做好图书馆文献验收、加工工作，按要求在规定位置上盖馆藏章、粘贴磁条和条码；做好书目数据的修改与维护工作；规范打印书标、张贴书标。
- (7) 新书分类必须依据《中图法》（第五版）及图书馆制定的具体分类细则进行分类标引与主题标引。
- (8) 负责总分馆的调配和藏书组织工作，多卷书的采购与分配要配套。
- (9) 做好地方文献、典藏室的各项工作。
- (10) 协调好文献资源统一采购、统一编目、统一配送，统一服务政策、统一服务标准，做好通借通还等业务。

任职条件

- ①专科及以上学历，有相关工作经验者优先。

②熟悉图书编目、加工、上架、分类等专业知识。

③具有敏锐的优质图书选品意识，能够独立组织、开展采编工作。

④具有良好的组织协调协作能力、文字表达能力，工作严谨、扎实。

⑤能够熟练掌握计算机操作技能。

6.7 宣传与活动推广部

岗位职责

(1) 负责项目读者活动的策划、实施和报道等工作，制定全年整体活动方案。

(2) 负责图书馆宣传推广和阅读促进活动策划、开展及宣传工作，包括活动成本预算（询价、报价）以及预期的活动效果。

(3) 制定活动调查问卷计划，根据读者反馈情况，改进工作质量。

(4) 负责读者活动的策划和顺利开展，负责活动现场的统筹管理、用户沟通、处理应急突发情况。

(5) 负责图书的宣传、推荐与推广工作，及时做好每场活动效果的跟踪、评估与总结。

(6) 指导用户查阅检索相关资料，解答用户相关问题。

(7) 负责做好互联网自媒体平台（网站、微信、微博、抖音等）的日常运营及推广工作；负责运营微信公众号，及时发布图书馆信息，做好图书馆宣传工作；积极探索微信运营模式，完善图书馆服务功能，为读者提供优质服务。

(8) 负责策划并执行网站、微信等新媒体的日常维护，根据需求发送各种微信内容，确保意识形态工作安全。

(9) 负责图书馆网站、微信、微博等平台的管理，提高关注度和粉丝的活跃度，并及时与粉丝互动。

(10) 挖掘和分析用户使用习惯、情感及感受，及时掌握新闻热点，有效完成专题策划活动。

(11) 根据项目主题，收集用户反馈，分析用户行为，及时向运营经理提交相关数据报告，整改并提出优化建议。

任职条件

(1) 专科及以上学历，文秘、汉语言文学、教育类、师范类专业优先。

- (2) 具有策划、开展读者活动的能力。
- (3) 具有良好的协调能力，能够独立组织、开展读者活动工作。
- (4) 具有良好的语言表达和文字写作能力。
- (5) 熟练掌握计算机操作技能，能够使用各种摄像照相设备，并具备专业摄影技能。
- (6) 具有一定的影视编辑与制作水平。
- (7) 责任心强，工作主动、严谨、扎实，有团队意识，善于沟通。

6.8 信息技术部

岗位职责

- (1) 负责日常网络及设备维护，确保馆网络、中心机房服务器正常运行，解决网络及计算机等各种软硬件故障，做好计算机病毒查杀等工作；根据工作需要，要对使用网络的人员进行网络权限授权，保证网络、数据安全。
- (2) 协助做好网络及信息化设备采购、验收及维护工作，做好资产管理。
- (3) 协助图书馆做好数字资源建设和数据库（自建数据库和外购数据库）的日常维护工作，定期开展使用培训。
- (4) 负责图书馆视频监控系统和终端设备的管理和维护；文化云设备维护，保证文化云在线率及各种数据正常上传。
- (5) 负责服务器的测试、维护、数据备份和保养。
- (6) 负责网站、微信公众号、APP功能的探索开发、设计和维护。
- (7) 协助完成互联网自媒体平台（微信、抖音、网站、APP等为主）的日常运营及推广工作，根据需求推送宣传及活动等信息，确保网络信息安全，做好意识形态安全工作。
- (8) 协助完成读者参考咨询工作（包括电话、网络咨询），帮助读者及时获取文献信息。
- (9) 负责馆员和读者使用图书馆OPAC系统、数字资源及管理系统的培训工作。
- (10) 配合滁州市图书馆各业务部门进行数据查询、修改和业务统计查询工作，做好业务档案立卷归档工作。

任职条件

- (1) 计算机相关专业本科及以上学历，具有网络工程师证书的优先。
- (2) 熟悉WINDOWS、UNIX操作系统和熟练运用ORACLE、SQL等数据库。
- (3) 具备计算机硬件和数据库维护经验。
- (4) 熟练掌握计算机操作技能与网络检索技巧。
- (5) 熟悉图书馆业务工作，具备一定的文字表达能力，具有较强协调能力，能独立处理工作中的问题。

6.9 行政管理

岗位职责：

- (1) 配合物业做好图书馆日常管理工作（水、电、通讯、邮件、保洁、绿化等）。
- (2) 负责图书馆业务办公消耗品的购置、管理和办公设备的购置与维修等工作。
- (3) 负责监管图书馆业务运营设备实施的维修工作，并按有关规定办理相关手续，做好材料归档工作。
- (4) 严格采购手续，认真执行财务制度，建立供货商和采购原始记录档案。
- (5) 负责图书馆运营各部门业务档案立卷归档工作。
- (6) 完成领导交办的其它工作。

任职条件：

- (1) 大专及以上学历；
- (2) 了解建设工程、物业用料及物资采购工作，具有工作经验者优先。
- (3) 具有一定的组织协调能力和文字表达能力，能熟练使用办公软件。