**附件3**

**广州市海珠区图书馆图书物流项目招标公告招标需求及服务要求**

（含招标需求、服务要求、服务供应商要求、项目监管相关要求）

一、招标需求：

项目购买服务内容包括总分馆图书物流服务、流动图书车服务及校园活动展板配送三大类，投标方需在服务期限内按实际需求完成约61个分馆物流服务配送395次及流通维护工作，流动图书车服务配送38次，以及校园活动展板配送12次。投标方需提供车辆、人员和图书数据调入、打包等专业设备。

二、服务要求：

（一）服务范围：

海珠区辖内61个分馆，以及当年新建分馆馆点；同时根据实际需要包括广州市、区级图书馆的总分馆、区级学校流动服务点等。

（二）服务项目

1、总分馆图书物流服务：

总分馆图书物流服务指海珠区图书馆总馆与分馆之间的借还图书的物流服务及维护工作，保障图书资源的流通效率和提高图书资源的利用率。

（1）服务内容：包括指定馆点图书选配、装箱运输至分馆上架、分馆图书整理、图书下架轮换、旧书剔除、资源巡检、设备运送/维护（补充读者证、自助机器测试）清洁、还回馆际图书分拣装箱运输、分馆状态监控等工作。

（2）服务要求：

图书选配:按馆方要求查找、挑选符合标准的图书，保证新建分馆藏书覆盖读者人群广、新旧搭配合理。

数据调入：利用图书信息采集设备和图书馆中心管理系统对选配完成需配送至分馆的图书进行馆藏状态修改，馆藏地点修改至新建分馆。

图书打包：利用包装纸及打包机器对馆藏状态已修改完成的图书进行打包，便于转移及运输。

运输装卸：打包好图书由物流服务人员进行转运、装车，运送至新建馆点。

分类分拣：对送达的图书进行入库、拆包、分类。

采集上架：对上架图书进行采集核对、定位，核对图书数据的完整性。

整理排序：根据馆方要求对在架图书进行分类整理、排序，保证图书查找的快捷、便利。

旧书剔除：对分馆残书、旧书等达到剔除标准的书籍进行剔除并打包交由海珠区图书馆处理。

（3）服务说明：总分馆物流每次配送图书约800册。各分馆物流图书数量和次数按分馆实际需求进行调配。

2、流动图书车服务

流动图书车服务是针对海珠区内小学提供的一种个性化的图书馆服务，以海珠区图书馆服务为基础，富有针对性的调配一批儿童读物以学校现场咨询、借还、阅读等方式为小学生提供公共图书馆服务，不仅是校园图书馆的有效补充，而且是公共图书馆服务的一种延伸。

服务地点：以学校单位申请为主。海珠区图书馆协定“流动图书车”服务的场地及设施，包括现场的展台配备、电力供应、秩序维护等。

服务流程：约定时间按服务要求准备图书约2000册，到达学校后协助开展校园服务，结束后返回海珠区图书馆。规划每周开展1-2次学校服务。

服务人员：海珠区图书馆人员1-2人。物流服务人员3人，需具备图书馆学业务知识，能熟练运用公共图书馆操作系统进行图书借还服务，并独立完成图书查阅和数据库查询等服务工作。

服务内容：海珠区图书馆人员负责与校方间的沟通协调及开展服务工作时的咨询工作。物流服务人员负责搬运图书、摆放图书上桌、提供读者办证、图书查询与图书借还服务工作、活动期间定期整理图书、维持借书活动的秩序、活动结束后将书装箱运送回馆。

服务设备：供应商提供物流车一辆； 2 套图书借还设备，用于活动现场图书借还。

3、校园活动展板配送

校园活动展板配送是海珠区图书馆为合作学校提供的特色化展览服务，以总馆丰富的展览活动资源为基础，将富有时代意义和正面能量，适合学生群体参观学习的展览资源向学校辐射，是馆校合作模式的有益尝试，也是公共图书馆活动服务走进校园、走进基层的创新服务方式之一。

服务地点：以合作学校为主。海珠区图书馆协定展览活动的场地及设施，实施布展。

服务流程：根据展览内容和学校时间灵活确定展览时间。物流根据约定时间按要求把展板等活动资源送去学校。

服务人员及内容：海珠区图书馆1-3人，负责与学校方的沟通协调及布展工作。物流服务人员2人，负责搬运展板等活动资源，按要求协助布展。

三、服务供应商要求

1、服务供应商必须建立图书馆物流管理和服务项目服务团队以及设置管理岗位（项目经理，要求须具备两年以上图书物流服务经验），按海珠区图书馆要求，完成相关工作，保证项目的正常、高效运作。

（1）服务人员应相对固定，且出车时按要求配置足够的人员。除司机以外人员均具备大专及以上学历；提供驾照及学历证书扫描件；

（2）必须对相关服务人员培训考核，经海珠区图书馆考核认可后方可上岗，服务供应商需在合同签订后3个工作日内将服务团队组建到位；

（3）服务人员须服从海珠区图书馆工作安排，积极完成工作，接受海珠区图书馆管理，遵守图书馆工作纪律，工作时间内不得从事不相关的工作；

（4）服务人员应行为规范、佩戴标示，服务主动、热情；服务供应商必须制定服务人员管理和考核制度，并及时与海珠区图书馆沟通，每季度进行服务人员考核并将情况通报海珠区图书馆；

（5）服务供应商须具备图书专业配送经验或图书物流服务项目业绩；具有图书仓储、管理与服务项目的业绩。

（6）服务供应商需承担车辆、司机及服务人员的全部经济及法律责任。具备抗运输风险能力和运输质量保障能力，能承担在运输中造成的全额损失。供应商应制定应急预案，确保发生事故时保证基本服务。

2、服务供应商配置厢式物流专用车2辆，服务人员至少6名。车辆载重不少于1.4吨或满载容量不低于2500册图书，乘员不少于3名/车。车辆一台提供日常物流维护服务，另一台及时响应分馆建设、流动图书车的物流配送；分馆集中建设时物流服务人员不得少于5人。

车辆安全及相关性能合格，专车专用，确保车辆稳定性；必须配备装卸工具（如推车、平板车等）、消防器材等必要的工具和设备；并提供足够的箱子运送图书，对图书进行必要的保护；根据海珠区图书馆提出的需求，免费提供分馆及服务点设备的卫生保洁、日常维护等所需的材料、设备。

3、服务供应商必须严格遵守海珠区图书馆相关规章制度，根据海珠区图书馆对图书配送、使用及管理要求，在确定成交后10个工作日内制定相关物流制度，如物流作业记录表、图书交接记录表、配送操作流程、物流服务制度等，确保图书资源在物流配送过程中的规范和安全。严格按照海珠区图书馆提出的工作路线、工作流程、工作标准及要求在各图书馆开馆时间内进行图书运送工作，确保图书物流的安全、规范以及图书资产的清晰、准确。

4、服务供应商必须全年具备按照海珠区图书馆提出的要求进行图书运送的能力（包括周末、春节及其他节假日），每周可提供服务时间不少于六天；必须确保不会因广州市限牌、限外等政策因素而影响物流服务的提供。

5、服务供应商须与各图书馆点建立良好、通畅的信息沟通机制，如在服务实施及任务执行过程中有任何非正常状况发生，需及时告知海珠区图书馆，协同海珠区图书馆与各馆点进行联系及协商处理，确保图书按时运送到达。

6、服务供应商需承担车辆、司机及服务人员的全部经济及法律责任。服务供应商应按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定，支付国家规定必须购买的社会保险费用和缴存住房公积金；应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于广州市企业职工最低工资标准（工资不含按国家规定供应商必须支付的社会保险及其他应付费用）。

7、服务供应商服务期限结束十五天内，必须向海珠区图书馆提交通借通还物流管理和服务项目专项分析报告。

四、项目监管相关要求

1、海珠区图书馆有权对服务供应商的运营及用工状况进行不定期抽查，监督服务供应商合法经营、合法用工，如发现服务供应商出现违法行为的，图书馆有权向相关主管部门反映具体情况。出现重大违法行为的，图书馆将依法终止服务委托合同，造成经济损失的，由服务供应商承担违约和赔偿责任。

2、海珠区图书馆将定期对图书物流配送及书库管理服务进行综合考核，如达不到上述服务要求的，海珠区图书馆有权根据具体情况对其进行相应的处罚，处罚包括：（1）要求限期调整和替换相应责任人员；（2）以物流配送费用每次的价格为基准实施一定额度的经济处罚，最低比例为10%。情况严重的可终止委托物流配送服务管理合同并进行财务审计，由服务供应商承担违约和赔偿责任。

3、由于服务供应商服务人员操作不当、疏忽或遗漏所造成的图书财产的破损、污损、丢失等，按海珠区图书馆相关图书管理制度进行赔偿处理。处理办法依照《海珠区图书馆文献管理规则》中文献污损、遗失的相关条文规定。

4、由于服务供应商服务人员操作不当、疏忽或遗漏所造成的图书馆设备故障，由中标供应商按实际产生的故障维修费用进行赔偿（如中标供应商不支付故障维修费用，海珠区图书馆有权在物流配送费用直接抵扣）。

海珠区图书馆

2023年7月7日