

光明新区公共文化艺术发展中心场馆管理服务合同

甲方：深圳市光明区公共文化艺术发展中心

统一社会信用代码：12440300MB2C75517H

法定代表人：陈瑛

地址：深圳市光明区公明街道振明路9号

电话：21385397、21385367

乙方：深圳市绿清集团有限公司

统一社会信用代码：91440300687594190W

法定代表人：谷永刚

地址：深圳市龙岗区龙城街道龙城晨光路99号缤纷世纪公寓A座31B

电话：89729450、28969852

甲、乙双方根据2018年07月27日举行的项目名称：光明新区公共文化艺术发展中心场馆管理服务项目（项目编号：GMCG2018147618）的公开招标结果，深圳市光明新区公共资源交易中心2018年07月30日下发“中标通知书”，确定由深圳市绿清集团有限公司为本项目服务供应商，提供深圳市光明新区公共文化艺术发展中心场馆管理服务。依据中华人民共和国有关法律法规，本着诚实信用、平等互利的原则，甲乙双方经友好协商，就深圳市光明新区公共文化艺术发展中心场馆管理服务事项达成一致意见，特签订本合同。

项目简介：

深圳市光明区文化广电旅游体育局下属事业单位原区文化艺术发展中心、区文化馆、区图书馆整合，原三家单位合并为深圳市光明区公共文化艺术发展中心。深圳市光明区公共文化艺术发展中心是区公共文化服务体系中的重要组成部分，是区公共文化活动的场所。为确保区公共文化艺术发展中心各项业务的正常开展，保障中心各场馆的正常开放和运行，保证能提供市民高品质的公共服务、优质的文化体验，并推动区文化艺术事业整体发展。具体采购服务内容包含：（一）负责区级文化场馆运行服务，保障场馆的正常运行，场馆租借、监管物业等；（二）负责原文化馆群众文化活动的策划管理、非物质文化遗产发掘与保护等；（三）负责原图书馆文献资源、信息系统、阅读推广服务、

活动策划管理等；（四）光明区党群服务中心文化馆分馆运行服务等。

第一条 项目内容

一、服务期

服务期限为三年，合同一年一签，一年期满后，甲方组织评估小组对乙方服务进行履约评价，评价结果满意后，可以续签下一年度合同，不需另行招标。如因政府政策变化、重大自然灾害、战争等不可抗因素致使乙方与甲方无法继续履行合约，则甲方可无责与乙方解除中标合约。

二、项目要求

本项目要求乙方向区公共文化艺术发展中心提供群众文化管理服务、文献信息辅助管理服务、场馆运行管理服务、光明区党群服务中心管理服务。具体服务内容如下：

（一）总体要求

1、乙方不得随意改变甲方馆内各区域的使用功能。

2、乙方安排的管理服务人员应该全部为大专以上学历人员。其中，本科学历人员占比不少于总人数的 60%；研究生或以上学历员工占比不少于总人数的 5%。中级或以上职称人数配置占比不少于总人数的 3%；初级职称人数配置占比不少于总人数的 26%。

3、乙方对所录用管理服务人员要严格政审、具有相关资格证，并保证录用管理服务人员没有犯罪记录。在实施管理服务人员招聘过程中，考评人员由乙方、甲方以及甲方上级主管单位组成，乙方代表不得超过总考评人员 50%；

4、乙方要配备足够的管理服务人员，必须满足场馆管理运行需求；乙方招录工作人员时，甲方有一票否决权。

5、乙方不能损害所聘用管理服务人员及甲方的合法权益，不得拖欠所聘管理服务人员工资，对聘用管理服务人员给予一定比例的餐补。

6、甲方、乙方双方签订规范的服务合同，双方权利义务关系明确。

7、乙方必须设立专门的内部管理部门对接甲方，并协助甲方落实场馆管理服务工作。

（二）场馆运行服务

总体要求提供场馆运行管理服务、办公辅助工作，具体服务内容如下：

1、乙方应按照甲方有关场馆开放制度和安排，保证各场馆使用功能的正常开放运行，不得任意减少或改变开放时间和开放项目。

2、负责建立完善场馆安全生产机制、日常安全生产巡查工作、监督考核物业服务等工作。

3、提供场馆租借的登记、安排、会务，并与物业管理处对接安排安保、空调、灯光、

音控等工作。

4、收发文、档案管理、报刊分派、数据统计、资讯收集等。

（三）群众文化管理服务

总体要求提供群众文化活动策划管理服务、非物质文化遗产管理服务、公益电影管理服务，具体服务内容如下：

1、群众文化活动策划管理服务

（1）负责策划管理全年公益型文艺晚会活动 20 场次等工作。具体包括：组织“文化惠民”系列展演活动服务，承接市级派送演出任务；组织展演定期下基层服务内容。

（2）负责统筹策划组织区级文化品牌项目活动。具体包括：组织统筹完成“光明梦想秀”群众才艺大赛项目；组织统筹完成“小草音乐节”项目的服务；管理动态类社团建设发展工作；组织统筹区广场舞大赛活动项目。

（3）负责策划组织静态类品牌活动，推动馆办静态类社团建设发展工作，视觉艺术类作品创作生产等工作。具体包括：负责永和书社、青藤画社日常管理工作；组织策划书画社展览活动服务；组织各类主题展览服务。

（4）负责策划管理社区示范点公益培训、展演等任务。具体包括：组织管理社区示范点公益培训 300 堂课的服务；组织开展社区示范点展演活动 24 场的服务。

2、非物质文化遗产管理服务

负责非物质文化遗产项目发掘保护、调查研究、申报评审等工作。具体包括：要求对区原有三个非遗项目进行深入挖掘保护工作；整理非遗普查报告等档案资料的服务；组织一批项目进行省、市、区非遗申报的服务。

3、公益电影管理服务

负责管理全年 1500 场次以上公益电影放映（含示范点公益电影放映）工作，公益电影宣传，监督放映队实施情况，制定年度工作总结及计划等工作。

（四）文献信息辅助管理服务

1、活动策划管理服务

总体要求提供“书香光明”阅读推广计划服务，“书香光明”阅读推广计划包含“寻找光明记忆”、“星阅光明”、“光明大讲堂”三大品牌活动，以及部分阶段性、市联动的活动。具体服务内容如下：

（1）要求提供组织统筹完成“寻找光明记忆”项目一年度活动开展及协助实施的服务；

（2）要求提供光明记忆专藏室日常管理的服务；

（3）要求提供组织统筹完成“光明大讲堂”品牌活动一年度活动计划及协助实施的服务；

（4）要求提供“星阅光明”各品牌活动的组织统筹服务，包含“光明读书会（沙龙）”、

“阅读起跑线”、“深圳市阅读推广人下基层”、“小太阳爱阅读”、“大眼睛亲子阅读绘”、“小奶牛故事绘”及其他阅读推广活动的策划及协助实施的服务；

(5) 要求提供各阶段性、深圳市联动开展活动的策划及协助实施的服务，如：4.23世界读书日主题活动（4月）、共读半小时（4月）、外来青工知识竞赛（5月）、少儿智慧银行（5月-6月）、挑战图书馆（暑期）、创客体验营（暑期）、深圳读书月主题活动（11月）、阅在深秋（11月）等等活动。

2、文献资源采编服务

总体要求提供根据图书馆性质任务、读者需求特点和藏书发展政策，组织拟定图书馆文献资源年度采访计划，提出年度文献采购经费预算，按要求进行经费的分配预算，合理使用经费购置本馆文献资源的服务；要求提供组织各类文献资源的采购任务，完成接收、整理和回复受赠图书的服务；要求提供组织光明区地方文献、报刊（含内部资料）的征集、收集、补配的服务等。具体服务内容如下：

(1) 要求提供将收集到的地方文献进行登记、建立地址录，定期回访和收集的服务，并将收集到的地方文献进行编目、加工、保存；

(2) 要求提供按年结合经费对电子资源、视听光盘等进行采购计划、更新资源、完成加工等服务，并按年完成统计资源的使用情况，形成报告；

(3) 要求提供按年按月完成书吧荐购图书数量和荐购条件的审核和结算的服务；

(4) 要求提供按年对所采购的纸质图书进行采访书目审核、协助编目、监督加工、数据审校和安排上架的服务；

(5) 要求提供对所购文献的数量和质量进行验收、退换和清单的核对，组织安排到馆文献的验收、分编、加工、典藏分配等服务，对预订而未到馆的文献进行追踪，采取相应措施（查询和催缺）；文献结算严格按相关财务程序办理，保存文献采购结算凭证，完成报账等；

(6) 要求提供阅览区、书库等全部书架的架位进行规划的服务；

(7) 要求提供按年完成报刊资源订购、整理等服务，包括预订报刊目录的整理和确认，协助完成报刊采购费用的整理和报账递交、对全年报刊逐一进行记到、按年对缺失报刊进行催收、本地报纸的合订装订等服务；

(8) 要求提供区内所有分馆文献的借调、文献加工的监督、调剂库的典藏、自助和预借图书的调配和剔旧，定期对回馆图书进行数据处理等服务；

(9) 要求提供文献简单的修复服务。

3、阅读推广服务

总体要求为来图书馆的读者提供基本业务服务；提供全馆各阅览区内馆藏图书、报刊等纸质文献（包括新增、还回、阅览等）汇总、分类整理服务；提供协助“图书馆之城”全市流通业务服务；为全民阅读推广提供服务等。具体服务内容如下：

(1) 要求提供图书馆布局及服务功能介绍并提供引导服务，同时为读者解答图书馆的各类问题以及处理读者证事务和相关的财经业务，提供有关文献布局指引和帮助读者查检目录索引，帮助读者查阅所需的图书、报刊等纸质文献，指导读者进行书刊自助借还，引导读者遵守图书馆各项规章制度，解答读者提出的询问；

(2) 要求提供全馆各阅览区内的错架图书、报刊等文献排放到正确位置；将所有图书、报刊等纸质文献在当天下班前及时上架，确保架位整齐有序；将阅览区读者取阅后的图书、报刊及时清理上架，桌椅摆放整齐，保证阅览区的整齐有序；

(3) 要求根据图书馆架位管理要求，提供对文献的按需下架、按类上架、文献架位信息采集等服务，按照图书馆规定对书刊进行分类整理后进行打包、编号，确保按序排列，保证包装结实牢固；

(4) 要求对图书馆之城流通图书按管理要求进行整理、清点、办理交接手续，按图书馆文献交接流通与物流单位进行每日文献交接，包括接收物流送回图书、预借书移交，各馆图书交接，交接时须核对交接数量并记录交接资料，在图书馆业务系统内对还回文献进行回馆登记；

(5) 要求根据光明区图书馆的业务操作规范，提供对图书馆各阅览区的设备进行文献维护管理、还书箱取书、打印纸/借书证补充等服务；

(6) 读者服务作业标准要求：

服务类型	服务指标内容	指标要求
读者引导服务	读者投诉量	接到有效投诉每月不超过 1 次/人，全年不超过 5 次/人
文献借阅区管理	单个责任区内文献错架率（错架文献数/文献总数）	≤3%
	每日闭馆前单个责任区内遗留未归架文献量	≤30 册
	当前单个岗位日均上架量	≥1000 册
	新书分类、采集、定位上架等差错率	≤3%
书刊调架管理	当前单个岗位日均调架量	≥500 册
书库辅助管理	每周有效图书入库量	≥2000 册
	单个责任区内文献错架率（错架文献数/文献总数）	≤5‰

4、文献事业发展服务

总体要求提供光明区内图书馆“总分馆制”建设与规划、统筹总分馆资源配置优化

调整、总分馆联络等服务；提供建设理事会、理事会制度文案草案拟写、与理事联系沟通等服务；根据全国、省、市各学会要求提供学会方面的各种服务；根据图书馆要求进行对“书香亭”运行维护统筹协调的服务。具体服务内容如下：

(1) 根据图书馆总分馆建设目标，提供进一步完善光明区图书馆总分馆制的服务，要求推进图书馆统一平台工作，完成每年图书馆制定的目标；

(2) 提供为已加入总分馆制建设体制的基层分馆进行优化的服务，要求根据收集到的基层分馆读者的阅读需求，进行图书调配计划，协助完成图书调配；根据基层分馆服务环境协助街道、社区等进行环境提升的服务；

(3) 要求提供基层分馆各项数据统计的服务，包括报刊记到、借还书数据、进馆人次、活动数据等；

(4) 要求提供基层分馆阅读推广活动统筹及协助开展的服务；

(5) 要求提供协助本中心从业人员申报各项专业职称评审的服务；

(6) 要求根据全国、省、市各学会下达的工作要求提供完成下达任务的服务；

(7) 要求提供“书香亭”全区布局合理性、效益性等进行调研服务；

(8) 要求提供统筹协调“书香亭”宣传活动开展的服务；

(9) 要求提供“书香亭”图书配送优化方案的服务；

(10) 要求提供建立“书香亭”快速响应故障处理机制，优化综合管理平台、微信管理端功能，建立常见故障分析与处理手册等服务；

(11) 要求提供建立理事会筹备小组，制定理事会各项制度，处理理事会各项业务工作，发展理事会等服务；

5、文献信息服务

总体要求提供整合公共文艺中心网络统一管理服务；

(1) 要求提供整合公共文艺中心网络统一管理服务，针对现有信息系统进行网络安全部署和检测；

(2) 信息系统管理、中心机房管理、弱电井管理，设备采购，耗材管理，图书馆自助设备维护管理，对接资源采编组、阅读推广组相关工作；

(3) 图书馆、文化馆微信订阅号、公众号发布管理；

(4) 图书馆、文化馆等网站维护发布与管理；

(5) 馆内 LED 屏、广告屏信息发布；

(6) 基层图书馆设备管理，公共文艺中心网络管理，网络信息安全，24 小时书香亭 VPN 专线，WIFI 管理，电子阅览室设备维护；

(7) 各类软件和数据库系统日常管理，参与数字资源、分馆、自助图书馆及书香亭数字信息化建设；

(8) 信息资源、信息检索等高层次课题服务。

（五）党群服务中心文化馆分馆服务

负责光明区党群服务中心文化馆分馆日常管理服务、工作安排、上传下达等统筹管理工作。

第二条 管理服务费用

（一）合同费用

本次合同总价根据中标金额折算为：人民币贰佰壹拾肆万柒仟陆佰玖拾捌元整（¥2147698.00元），即合同月单价为：人民币陆拾壹万叁仟陆佰贰拾捌元整（¥613628.00元）、合同半个月单价为：人民币叁拾万零陆仟捌佰壹拾肆元整（¥306814.00元），合同总价包括乙方履行本合同义务所发生的一切费用。

（二）费用按月支付，甲方支付前，乙方应提供等额完税发票。乙方迟延交付发票的，甲方有权顺延付款，并不视为甲方违约。最后一个月的费用，待乙方按甲方要求与新的中标单位完成工作交接并经甲方认可后再行支付。

（三）以上支付程序按照深圳市光明区财政部门有关规定执行。乙方负责将发票、单据等全部资料整理齐备后提供给甲方，甲方在收到全部资料后15个工作日内向光明区财政部门申请递交并办理支付合同规定款项手续。在以上支付过程中，甲方根据光明区机关事业单位相应的政府采购程序及有关文件规定，向光明区财政部门按时申请递交办理付款手续等事项，因财政支付等政府内部审批程序原因，造成甲方延迟付款时，不视为甲方构成违约，甲方不承担任何法律责任，乙方仍需按照合同约定履行义务。

开户行：深圳农村商业银行龙城支行，账号：000 256 869 182，所有款项以人民币进行结算。若乙方收款账户信息发生变化的，应提前10日书面通知甲方，否则由此造成的一切损失由乙方自行承担。

第三条 合同期限

- 1、本项目为长期服务项目，合同一年一签，本合同为第二次续签合同。
- 2、本次合同服务期限从2020年8月16日至2020年11月30日。

第四条 甲方的权利和义务

- 1、为乙方的管理服务人员提供必备的工作条件。
- 2、对乙方管理服务实施监督检查，全年实行不定期、多次的考核评定，对于不符合甲方需求的服务人员，甲方有权要求乙方及时调换。
- 3、根据甲方场馆管理行业特点以及在处理特殊事件和紧急、突发事故、重大活动等，甲方有权对乙方服务人员的服务内容、时间、地点进行调整，如产生加班费、差旅费以及其他必要费用，乙方应按照规定补助相关人员，保障管理服务人员的合法权益。
- 4、甲方有权参与乙方对本项目管理服务人员的招聘工作，并具有一票否决权，以确保乙方提供的管理服务人员符合甲方需求；有权在面试和培训过程中筛选管理服务人员；有权根据服务需要，对管理服务人员的招聘条件做出修订；有权向乙方索取全部人员的

人事档案；有权向乙方索取发票、保险费用单据等票据，作为向乙方支付管理服务费用的依据。在乙方实施管理服务人员招聘过程中，考评人员由乙方、甲方以及甲方上级主管单位组成，乙方代表不得超过总考评人员 50%；

5、甲方应尊重管理服务人员的工作，对其履行职责的行为予以支持、配合。

第五条 乙方的权利和义务

1、乙方需根据甲方的服务需求、服务资质及经验配备安排不低于 63 名管理服务人员负责本项目服务，并做好日常管理工作。管理服务人员岗位空缺率不得高于 10%，如有出现岗位空缺情况，乙方负责安排人员填补岗位空缺。具体人员配置如下：

序号	项目人员	职称等级	服务人员人数	相关要求	备注
1	管理团队	专业技术（中级）及以上	1	中级职称且本科及以上学历。	
		专业技术（初级）	11	初级职称且本科及以上学历 8 人， 初级职称且专科及以上学历 3 人。	
2	其他服务人员	专业技术（中级）及以上	1	中级职称且本科及以上学历。	
		专业技术（初级）	7	初级职称且专科及以上学历。	
		无职称	43	研究生及以上学历 4 人，本科学历 28 人，专科学历 11 人。	
合计			63		

2、乙方必须设立专门的内部管理部门对接甲方，并协助甲方落实场馆管理服务工作的。

3、乙方每年应组织至少两次在专业知识提升、礼仪礼貌、工作效率提高等方面的专题化培训。

4、乙方每年定期组织本项目的管理服务人员进行体检，对重大疾病或困难员工，制定必要的援助方案，并组织实施。甲方做为公共服务场所，乙方所安排的管理服务人员须办理健康证，并每年更新。

5、在国家法定节假日元旦、春节、清明节、端午节、中秋节、五一、十一假期内，为甲方场馆开放安排的对外服务人员，乙方应按国家有关劳动法规计算人员的加班补助费。

6、乙方不能损害本项目的管理服务人员及甲方的合法权益。按照国家劳动法律法规，乙方做好人员的劳动合同签订，办理相关社会保险，对管理服务人员给予一定比例的餐补。每月按时发放人员工资、补贴补助等，如乙方管理服务人员发生管理或劳动纠纷、服务中断、人员上访、罢工歇业、安全事故等，由乙方自行承担由此产生的一切法律后

果及经济损失，与甲方无关，因此给甲方造成损失，乙方还应一并赔偿。

7、乙方对本项目的管理服务人员要严格政审、具有相关资格证，并保证人员没有犯罪记录。

8、乙方所有管理服务人员在本项目服务中所出现的工伤或意外事故，以及由管理服务人员引起或导致的第三方伤害损失等，均由乙方自行承担，与甲方无关。

9、乙方应对本服务项目所有涉及人员制定严密的人事管理制度，对有关招聘、请休假、考勤和绩效考核等内部管理制度，经甲方审核确认后，方可实行。

10、乙方应严格履行本项目的服务方案及服务责任，确保服务的优质高效。因乙方服务人员工作失职或故意行为或违法犯罪行为造成甲方经济损失或第三方人身损害和财产损失，乙方应自行承担赔偿责任。

11、对本项目服务范围内的安全隐患乙方有权向甲方提出改进建议，经甲方研究确定为合理合规合法的，乙方应积极配合甲方解决。

12、根据甲方的其他服务需求，乙方可向甲方提供劳动法律咨询、起草完善规章制度、人力资源管理、服务人员素质教育等多层次服务，具体服务及收费双方可另行协商。

第六条 合同的变更及违约责任

1、在合同有效期内，经甲乙双方协商一致，可变更本合同。

2、在合同有效期内单方违约终止合同的，须向对方支付相当于本项目两个月的服务费作为违约赔偿金。

3、乙方违反法律、法规，或对甲方造成重大不利影响、经济损失、形象损坏的，甲方有权单方终止本合同，由乙方承担一切经济损失和法律责任。

4、如乙方提供的服务质量低劣，不能满足甲方需求，且经甲方三次及以上指出后仍不改进的，甲方有权解除合同，并要求乙方支付合同总价款 10%的违约金，乙方还应赔偿因此给甲方造成的一切损失。

5、若乙方拒绝配合与新中标方完成项目交接工作或交接工作不符合甲方要求的，甲方有权不予支付尚未支付的服务费用，并要求乙方支付相当于本项目一个月的服务费作为违约赔偿金。

第七条 保密条款

乙方应严格履行保密义务。对于所有与甲方有关的资料和信息，乙方均应作为秘密信息对待。除非经甲方事先书面许可，或因政府部门及法律法令的强制性要求而披露，乙方应当保证保守该秘密信息，并不得将该秘密信息以任何方式泄露予第三方，双方均承诺不将从对方取得的秘密信息披露或泄露给无关的人员。

第八条 争议的解决方式

本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成时，向甲方所在地人民法院起诉。

第九条 附则

1、本项目招标文件、投标文件和合同附件为本合同的组成部分。

2、本合同一式陆份，甲方执叁份，乙方执贰份，光明区资源采购中心备案壹份，具有同等法律效力。

3、本合同未尽事宜，双方友好协商，达成解决方案，经双方签字盖章后，可作为本合同的有效附件。

甲方（盖章）：

法定代表人：

（授权委托人）

经办人：陈嘉伦

日期：2020年8月16日

乙方（盖章）：

法定代表人：

（授权委托人）

经办人：

日期：2020年8月16日



项目费用支出清单

序号	费用名称		人员配置情况	年支出(元)	备注
一、人工费用					
(一) 作业人员正常工作时间工资					
1	项目管理团队人员	专业技术(中级)及以上人员	1	114000.00	人员正常工作时间工资不得低于深圳市最低工资标准 2200 元/月(正常工作时间为 21.75 天/月)。(作业人员正常工作时间工资标准: 项目管理团队人员中, 专业技术(中级)及以上人员为 9500 元/月/人, 专业技术(初级)人员为 7900 元/月/人; 其他服务人员中, 专业技术(中级)及以上人员为 9000 元/月/人, 专业技术(初级)人员为 7400 元/月/人, 无职称人员为 6400 元/月/人)
		专业技术(初级)	11	1042800.00	
2	其他服务人员	专业技术(中级)及以上人员	1	108000.00	
		专业技术(初级)人员	7	621600.00	
		无职称人员	43	3302400.00	
小计			63	5188800.00	
(二) 福利类					
1	人员社会保险		63	778320.00	★社会保险包括但不限于人员养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险等。不低于上述(一)项人员正常工作时间工资总额的 15%
2	住房公积金		63	259440.00	不低于上述(一)项人员正常工作时间工资总额的 5%
3	高温补助		63	47250.00	★本项目所有人员,6-10 月高温期按 150 元/(人·月)标准发放。

4	法定节假日费用	加班费	6	72387.00	★节假日适逢开放时要求至少安排 6 个对外服务人员, 共 11 天法定节假日按三倍工资计算加班费 (含春节 3 天, 国庆节 3 天, 清明节、劳动节、端午节、中秋节、元旦节各 1 天); 另外 4 天 (含春节 4 天) 节假日按两倍工资计算加班费。(安排 6 个对外服务人员均为无职称人员)
		过节费	63	189000.00	按 3000 元/人/年计算
5	健康证办理费		63	12600.00	★公共服务场所服务人员须办理健康证, 每年更新。全员体检费用标准不低于 200 元/次/年。
6	餐补		63	300996.00	(1)餐补按每人每月 22 天计算; (2)外加 15 天法定节假日加班共 90 人次餐补。(按 18 元/人/天计算, 计算方式: 餐补费用=18 元/人/天×22 天×12 月×61 人+18 元/人/天×90 人次)
7	其他			6000.00	
人工费合计				6854793.00	
二、行政办公费费用					
1	服装费			122000.00	
2	人员培训费			18300.00	
3	办公用品等其他费用			12600.00	
	小计			152900.00	
三、其他费用					
1	其他费用			6000.00	
四、管理费、利润及税金				349843.00	
合计				7363536.00	合计以上第一至第四项的总和。

附件二

光明新区公共文化艺术发展中心场馆管理服务考核表

本考核表总分 100 分，60—70 为合格，71-85 分为良好，86-100 分为优秀。

序号	量化指标	考评项目	考评标准	考评得分
1	一票否决	在合同服务期内服务中断。	出现一次，考核不合格	
2	一票否决	在合同服务期内出现员工上访。	出现一次，考核不合格	
3	一票否决	在合同服务期内出现员工罢工歇业。	出现一次，考核不合格	
4	一票否决	在合同服务期内出现员工劳动合同争议或其他纠纷对服务造成恶劣影响。	出现一次，考核不合格	
5	一票否决	在合同服务期内出现因乙方员工责任，导致甲方场馆发生生产安全事故应急预案里规定的三级及以上生产安全事故。	出现一次，考核不合格	
6	总体要求 (总分 15 分,扣完为止)	6.1 不得随意改变馆内各区域的使用功能。	违反一次扣 1 分	
		6.2 根据区公共文化艺术发展中心场馆管理行业特点以及在处理特殊事件和紧急、突发事件、重大活动等，工作人员的工作内容和时间进行调整，如产生加班费、差旅费以及其他必要费用，应按照规定补助相关工作人员，保障工作人员的合法权益。	违反一次扣 1 分	
		6.3 对所录用人员要严格政审、具有相关资格证，并保证录用人员没有犯罪记录。	违反一次扣 1 分	
		6.4 配备足够的管理服务工作人员，必须满足场馆管理运行需求；招录工作人员时，经过光明区公共文化艺术发展中心同意。	违反一次扣 1 分	
		6.5 不能损害所聘用员工及采购方的合法权益，不得拖欠所聘员工工资，对聘用人员给予一定比例的餐补。	违反一次扣 1 分	
		6.6 必须设立专门的内部管理部门对接光明区公共文化艺术发展中心，并协助落实场馆管理服务工作的。	违反一次扣 1 分	
7	场馆运行服务 (总分 15)	7.1 按照有关场馆开放制度和安排，保证各场馆使用功能的正常开放运行，不得任意减少或改变开放时间和开放项目。	违反一次扣 1 分	

	分,扣完为止)	7.2 建立完善场馆安全生产机制、日常安全生产巡查工作、监督考核物业服务等工作。	违反一次扣 1 分	
		7.3 提供场馆租借的登记、安排、会务,并与物业管理处对接安排安保、空调、灯光、音控等工作。	违反一次扣 1 分	
		7.4 收发文、档案管理、报刊分派、数据统计、资讯收集等。	违反一次扣 1 分	
8	群众文化管理服务(总分 15 分,扣完为止)	8.1 群众文化活动策划管理服务 8.1.1 负责策划管理全年公益型文艺晚会活动 20 场次等工作。具体包括:组织“文化惠民”系列展演活动服务,承接市级派送演出任务;组织展演定期下基层服务内容。	少一次活动扣 1 分	
		8.1.2 负责统筹策划组织区级文化品牌项目活动。具体包括:组织统筹完成“光明梦想秀”群众才艺大赛项目;组织统筹完成“小草音乐节”项目的服务;管理动态类社团建设发展工作;组织统筹区广场舞大赛活动项目。	少一项活动扣 2 分,达不到要求视情况扣分	
		8.1.3 负责策划组织静态类品牌活动,推动馆办静态类社团建设发展工作,视觉艺术类作品创作生产等工作。具体包括:负责永和书社、青藤画社日常管理工作;组织策划书画社展览活动服务;组织各类主题展览服务。	每月考核一次,不合格视情况扣分(1 分起)	
		8.1.4 负责策划管理社区示范点公益培训、展演等任务。具体包括:组织管理社区示范点公益培训 300 堂课的服务;组织开展社区示范点展演活动 24 场的服务。	每月考核一次,不合格视情况扣分(1 分起)	
		8.2 非物质文化遗产管理服务 负责非物质文化遗产项目发掘保护、调查研究、申报评审等工作。具体包括:要求对区原有三个非遗项目进行深入挖掘保护工作;整理非遗普查报告等档案资料的服务;组织一批项目进行省、市、区非遗申报的服务。	每月考核一次,不合格视情况扣分(1 分起)	
		8.3 公益电影管理服务 负责管理全年 1500 场次以上公益电影放映(含示范点公益电影放映)工作,公益电影宣传,监督放映队实施情况,制定年度工作总结及计划等工作。	每月考核一次,不合格视情况扣分(1 分起)	
9	文献信息辅助管理服务(总分 40 分,扣完为止)	9.1 活动策划管理服务 9.1.1 要求提供组织统筹完成“寻找光明记忆”项目一年度活动开展及协助实施的服务。	每月考核一次,不合格视情况扣分(1 分起)	
		9.1.2 要求提供光明记忆专藏室日常管理的服	每月考核一次,不合格视	

			情况扣分（1分起）
		9.1.3 要求提供组织统筹完成“光明大讲堂”品牌活动一年度活动计划及协助实施的服务。	每月考核一次，不合格视情况扣分（1分起）
		9.1.4 要求提供“星阅光明”各品牌活动的组织统筹服务，包含“光明读书会（沙龙）”、“阅读起跑线”、“深圳市阅读推广人下基层”、“小太阳爱阅读”、“大眼睛亲子阅读绘”、“小奶牛故事绘”及其他阅读推广活动的策划及协助实施的服务。	每月考核一次，不合格视情况扣分（1分起）
		9.1.5 要求提供各阶段性、深圳市联动开展活动的策划及协助实施的服务，如：4.23世界读书日主题活动（4月）、共读半小时（4月）、外来青工知识竞赛（5月）、少儿智慧银行（5月-6月）、挑战图书馆（暑期）、创客体验营（暑期）、深圳读书月主题活动（11月）、阅在深秋（11月）等活动。	少一项活动扣2分，达不到要求视情况扣分
		9.2 文献资源采编服务	每月考核一次，不合格视情况扣分（1分起）
		9.2.1 要求提供将收集到的地方文献进行登记、建立地址录，定期回访和收集的服务，并将收集到的地方文献进行编目、加工、保存。	每月考核一次，不合格视情况扣分（1分起）
		9.2.2 要求提供按年结合经费对电子资源、视听光盘等进行采购计划、更新资源、完成加工等服务，并按年完成统计资源的使用情况，形成报告。	每月考核一次，不合格视情况扣分（1分起）
		9.2.3 要求提供按年按月完成书吧荐购图书数量和荐购条件的审核和结算的服务。	每月考核一次，不合格视情况扣分（1分起）
		9.2.4 要求提供按年对所采购的纸质图书进行采访书目审核、协助编目、监督加工、数据审校和安排上架的服务。	每月考核一次，不合格视情况扣分（1分起）
		9.2.5 要求提供对所购文献的数量和质量进行验收、退换和清单的核对，组织安排到馆文献的验收、分编、加工、典藏分配等服务，对预订而未到馆的文献进行追踪，采取相应措施（查询和催缺）；文献结算严格按相关财务程序办理，保存文献采购结算凭证，完成报账等。	每月考核一次，不合格视情况扣分（1分起）

		9.2.6 要求提供阅览区、书库等全部书架的架位进行规划的服务。	每月考核一次,不合格视情况扣分(1分起)
		9.2.7 要求提供按年完成报刊资源订购、整理等服务,包括预订报刊目录的整理和确认,协助完成报刊采购费用的整理和报账递交、对全年报刊逐一进行记到、按年对缺失报刊进行催收、本地报纸的合订装订等服务。	每月考核一次,不合格视情况扣分(1分起)
		9.2.8 要求提供区内所有分馆文献的借调、文献加工的监督、调剂库的典藏、自助和预借图书的调配和剔旧,定期对回馆图书进行数据处理等服务。	每月考核一次,不合格视情况扣分(1分起)
		9.2.9 要求提供文献简单的修复服务。	每月考核一次,不合格视情况扣分(1分起)
		9.3 阅读推广服务	
		9.3.1 要求提供图书馆布局及服务功能介绍并提供引导服务,同时为读者解答图书馆的各类问题以及处理读者证事务和相关的财经业务,提供有关文献布局指引和帮助读者查检目录索引,帮助读者查阅所需的图书、报刊等纸质文献,指导读者进行书刊自助借还,引导读者遵守图书馆各项规章制度,解答读者提出的询问。	每月考核一次,不合格视情况扣分(1分起)
		9.3.2 要求提供全馆各阅览区内的错架图书、报刊等文献排放到正确位置;将所有图书、报刊等纸质文献在当天下班前及时上架,确保架位整齐有序;将阅览区读者取阅后的图书、报刊及时清理上架,桌椅摆放整齐,保证阅览区的整齐有序。	每月考核一次,不合格视情况扣分(1分起)
		9.3.3 要求根据图书馆架位管理要求,提供对文献的按需下架、按类上架、文献架位信息采集等服务,按照图书馆规定对书刊进行分类整理后进行打包、编号,确保按序排列,保证包装结实牢固。	每月考核一次,不合格视情况扣分(1分起)
		9.3.4 要求对图书馆之城流通图书按管理要求进行整理、清点、办理交接手续,按图书馆文献交接流通与物流单位进行每日文献交接,包括接收物流送回图书、预借书移交,各馆图书交接,交接时须核对交接数量并记录交接资料,在图书馆业务系统内对还回文献进行回馆登记。	每月考核一次,不合格视情况扣分(1分起)

		<p>9.3.5 要求根据光明区图书馆的业务操作规范,提供对图书馆各阅览区的设备进行文献维护管理、还书箱取书、打印纸/借书证补充等服务。</p>	<p>每月考核一次,不合格视情况扣分(1分起)</p>																								
<table border="1"> <tr> <td colspan="3" data-bbox="494 365 1150 495"> <p>9.3.6 读者服务作业标准要求:</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="494 495 603 584"> <p>服务类型</p> </td> <td data-bbox="603 495 927 584"> <p>服务指标内容</p> </td> <td data-bbox="927 495 1150 584"> <p>指标要求</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="494 584 603 842"> <p>读者引导服务</p> </td> <td data-bbox="603 584 927 842"> <p>读者投诉量</p> </td> <td data-bbox="927 584 1150 842"> <p>接到有效投诉每月不超过1次/人,全年不超过5次/人</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="494 842 603 1234" rowspan="4"> <p>文献借阅区管理</p> </td> <td data-bbox="603 842 927 972"> <p>单个责任区内文献错架率(错架文献数/文献总数)</p> </td> <td data-bbox="927 842 1150 972"> <p>≤3%</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 972 927 1055"> <p>每日闭馆前单个责任区内遗留未归架文献量</p> </td> <td data-bbox="927 972 1150 1055"> <p>≤30册</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 1055 927 1144"> <p>当前单个岗位日均上架量</p> </td> <td data-bbox="927 1055 1150 1144"> <p>≥1000册</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 1144 927 1234"> <p>新书分类、采集、定位上架等差错率</p> </td> <td data-bbox="927 1144 1150 1234"> <p>≤3%</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="494 1234 603 1357"> <p>书刊调架管理</p> </td> <td data-bbox="603 1234 927 1357"> <p>当前单个岗位日均调架量</p> </td> <td data-bbox="927 1234 1150 1357"> <p>≥500册</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="494 1357 603 1536" rowspan="2"> <p>书库辅助管理</p> </td> <td data-bbox="603 1357 927 1402"> <p>每周有效图书入库量</p> </td> <td data-bbox="927 1357 1150 1402"> <p>≥2000册</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 1402 927 1536"> <p>单个责任区内文献错架率(错架文献数/文献总数)</p> </td> <td data-bbox="927 1402 1150 1536"> <p>≤5%</p> </td> </tr> </table>	<p>9.3.6 读者服务作业标准要求:</p>			<p>服务类型</p>	<p>服务指标内容</p>	<p>指标要求</p>	<p>读者引导服务</p>	<p>读者投诉量</p>	<p>接到有效投诉每月不超过1次/人,全年不超过5次/人</p>	<p>文献借阅区管理</p>	<p>单个责任区内文献错架率(错架文献数/文献总数)</p>	<p>≤3%</p>	<p>每日闭馆前单个责任区内遗留未归架文献量</p>	<p>≤30册</p>	<p>当前单个岗位日均上架量</p>	<p>≥1000册</p>	<p>新书分类、采集、定位上架等差错率</p>	<p>≤3%</p>	<p>书刊调架管理</p>	<p>当前单个岗位日均调架量</p>	<p>≥500册</p>	<p>书库辅助管理</p>	<p>每周有效图书入库量</p>	<p>≥2000册</p>	<p>单个责任区内文献错架率(错架文献数/文献总数)</p>	<p>≤5%</p>	<p>违反一项扣2分</p>
<p>9.3.6 读者服务作业标准要求:</p>																											
<p>服务类型</p>	<p>服务指标内容</p>	<p>指标要求</p>																									
<p>读者引导服务</p>	<p>读者投诉量</p>	<p>接到有效投诉每月不超过1次/人,全年不超过5次/人</p>																									
<p>文献借阅区管理</p>	<p>单个责任区内文献错架率(错架文献数/文献总数)</p>	<p>≤3%</p>																									
	<p>每日闭馆前单个责任区内遗留未归架文献量</p>	<p>≤30册</p>																									
	<p>当前单个岗位日均上架量</p>	<p>≥1000册</p>																									
	<p>新书分类、采集、定位上架等差错率</p>	<p>≤3%</p>																									
<p>书刊调架管理</p>	<p>当前单个岗位日均调架量</p>	<p>≥500册</p>																									
<p>书库辅助管理</p>	<p>每周有效图书入库量</p>	<p>≥2000册</p>																									
	<p>单个责任区内文献错架率(错架文献数/文献总数)</p>	<p>≤5%</p>																									
<p>9.4 文献事业发展服务</p> <p>9.4.1 根据图书馆总分馆建设目标,提供进一步完善光明区图书馆总分馆制的服务,要求推进图书馆统一平台工作,完成每年图书馆制定的目标。</p>	<p>每月考核一次,不合格视情况扣分(1分起)</p>																										
<p>9.4.2 提供为已加入总分馆制建设体制的基层分馆进行优化的服务,要求根据收集到的基层分馆读者的阅读需求,进行图书调配计划,协助完成图书调配;根据基层分馆服务环境协助街道、社区等进行环境提升的服务。</p>	<p>每月考核一次,不合格视情况扣分(1分起)</p>																										

		9.4.3 要求提供基层分馆各项数据统计的服务，包括报刊记到、借还书数据、进馆人次、活动数据等。	每月考核一次，不合格视情况扣分（1分起）每月考核一次，不合格视情况扣分（1分起）	
		9.4.4 要求提供基层分馆阅读推广活动统筹及协助开展的服务。	每月考核一次，不合格视情况扣分（1分起）	
		9.4.5 要求提供协助本中心从业人员申报各项专业职称评审的服务。	每月考核一次，不合格视情况扣分（1分起）	
		9.4.6 要求根据全国、省、市各学会下达的工作要求提供完成下达任务的服务。	每月考核一次，不合格视情况扣分（1分起）	
		9.4.7 要求提供“书香亭”全区布局合理性、效益性等进行调研服务。	每月考核一次，不合格视情况扣分（1分起）	
		9.4.8 要求提供统筹协调“书香亭”宣传活动开展的服务。	每月考核一次，不合格视情况扣分（1分起）	
		9.4.9 要求提供“书香亭”图书配送优化方案的服务。	每月考核一次，不合格视情况扣分（1分起）	
		9.4.10 要求提供建立“书香亭”快速响应故障处理机制，优化综合管理平台、微信管理端功能，建立常见故障分析与处理手册等服务。	每月考核一次，不合格视情况扣分（1分起）	
		9.4.11 要求提供建立理事会筹备小组，制定理事会各项制度，处理理事会各项业务工作，发展理事会等服务。	每月考核一次，不合格视情况扣分（1分起）	

		9.5 文献信息服务 9.5.1 要求提供整合公共文艺中心网络统一管理 服务,针对现有信息系统进行网络安全部署和检测。	每月考核一 次,不合格视 情况扣分(1 分起)	
		9.5.2 信息系统管理、中心机房管理、弱电井管 理,设备采购,耗材管理,图书馆自助设备维护管 理,对接资源采编组、阅读推广组相关工作。	每月考核一 次,不合格视 情况扣分(1 分起)	
		9.5.3 图书馆、文化馆微信订阅号、公众号发布 管理。	每月考核一 次,不合格视 情况扣分(1 分起)	
		9.5.4 图书馆、文化馆等网站维护发布与管理。	每月考核一 次,不合格视 情况扣分(1 分起)	
		9.5.5 馆内 LED 屏、广告屏信息发布。	每月考核一 次,不合格视 情况扣分(1 分起)	
		9.5.6 基层图书馆设备管理,公共文艺中心网络 管理,网络信息安全,24 小时书香亭 VPN 专线,WIFI 管理,电子阅览室设备维护。	每月考核一 次,不合格视 情况扣分(1 分起)	
		9.5.7 各类软件和数据库系统日常管理,参与数 字资源、分馆、自助图书馆及书香亭数字信息化建 设。	每月考核一 次,不合格视 情况扣分(1 分起)	
		9.5.8 信息资源、信息检索等高层次课题服务。	每月考核一 次,不合格视 情况扣分(1 分起)	
10	党群服务中心 文化馆分馆服 务(总分 15 分, 扣完为止)	党群服务中心文化馆分馆服务 负责光明区党群服务中心文化馆分馆日常管理服 务、工作安排、上传下达等统筹管理工作。	每月考核一 次,不合格视 情况扣分(1 分起)	
	总分			