

第五章 采购需求

一、岗位设置

此次招标包括三个校区图书馆和一个专业分馆，涉及四个校区，面积 2 万多平方米。外包区域总馆藏量约为 220.03 万册/件，座位数约 1696 个，到岗人数 25 人。每个校区需内部设置小组长 1 名，共计 4 名小组长。投标人委派 1-2 名有资质的项目经理负责全面工作，包括人员招聘、与各校区对接的具体工作事宜等。

以下为外包区域所需人员数与工作时间。

校区	岗位名称	最少到岗人数 (人)	工作时间 (学期内)
北一区	二层借还台服务咨询及文献借还管理岗	1	周一至周日 8:00-22:00 (倒班制)
	三层文献借还服务咨询及外文提存库/文库/学位论文库管理岗	3	周一至周日 8:00-22:00
	四至六层中文图书管理岗	5	周一至周日 8:00-22:00
	提存库书刊管理岗	1	周一至周五 8:00-17:00
校本部	南侧阅览室图书管理岗	2	周一至周日 8:00-22:00
	北侧阅览室图书管理岗	2	周一至周日 8:00-22:00
	现刊、合订刊管理及二层借还台服务咨询岗	1	周一至周五 8:00-17:00
		1	周一至周日 8:00-22:00 (倒班制)
良乡校区	借还台服务咨询岗	2	周一至周日 8:00-22:00
	书库/网络阅览/自习区管理岗	3	
东校区	借还台服务咨询岗	2	周一至周日 8:00-22:00
	书库/网络阅览/自习区管理岗	2	
总计		25 人	

备注:

- 1.寒暑假及法定节假日的工作时间，由图书馆另行通知，投标人需无条件配合。
- 2.保证学期内外包区域及寒暑假对读者开放的区域正常开放，在此基础上双方协商安排假期工作。
- 3.在本外包周期内，若因馆藏调整，需要进行岗位调换时，双方协商具体岗位安

排，按照合同约定完成工作任务，确保阅览室正常开放。

二、服务时间及服务地点

服务时间：本次外包的起止时间为 2025 年 1 月 1 日-2025 年 12 月 31 日。

服务地点：北一区、校本部、良乡校区、东校区

三、服务要求

1.遵守国家、北京市、首都师范大学及首都师范大学图书馆的各项政策法规及规章制度，可参考但不限于首都师范大学图书馆编入制度（一）和编入制度（二）；

2.遵守国家、学校及图书馆发生突发公共卫生事件的应急条例；

3.爱护图书、桌椅、书架、电脑、仪器设备等公共财物；未经批准，一律不得将本馆图书或设备私自带出或外借，工作用的计算机严禁它用；

4.工作人员应统一着装，挂牌上岗；做到仪表行为规范，语言得体，使用服务用语，微笑服务；工作时间手机调成静音，不在阅览区大声喧哗、接听手机；在馆内严禁吸烟、打闹等行为；

5.尽可能保证工作人员稳定。合同期内若有人员变动，须至少提前 1 周向图书馆相关负责老师提出申请，经同意后方可更换，并将新到工作人员的身份信息提交给负责老师；

6.树立“以读者为中心，一切为了读者”的服务理念，热情接待每位读者，用劝阻的方式纠正读者的违规行为，无法解决的问题及时报告，任何情况下都不得与读者发生冲突。遇到读者之间发生冲突纠纷，应按《首都师范大学图书馆突发事件应急预案》合理解决，解决不了的，请及时报告；

7.工作人员至少在开馆前十分钟到岗。若有事需要请假，至少提前一天告知图书馆负责外包工作的老师，并由公司安排其他人员到岗替班，完成请假员工的工作；工作人员应负责外包区域内阅览室管理，维持良好的阅览秩序，保障阅览区安全；关门时协助图书馆老师做好清场、断电、关窗等工作；

8.工作时间不得聊天，不做与工作无关的事，不得脱岗、漏岗，不得迟到、早退，短暂休息应在指定区域；

9.按照图书馆要求尽快完成上书任务，及时回架、整架，保持书库图书整齐，错架率不超过 2%；

10.加强阅览室巡视，及时发现问题，向图书馆相关部门反映，不得存在隐瞒不报的行为；

11.支持和配合图书馆开展文化阅读推广工作，鼓励员工为图书馆阅读推广活动提供建议；

12.与图书馆签订外包区域安全责任书，做好防火、防水、防盗等安全保卫工作，协助图书馆处理突发性事件。不得携带外人进入图书馆。如需领取馆内房间钥匙，应在保安处的钥匙领用登记表中签字，归还时也要签字，且该人员需承担已领钥匙区域内的安全责任，包括电闸及照明的开启、关断等；

13.无条件完成图书馆安排的临时工作；

14.未尽事宜按照图书馆的管理规定执行。

四、岗位职责

落实项目经理联席制，从上到下明确逐级管理责任，每个校区设置一名校区组长（须由长期在外包区域工作的人员担任，且固定）。

(一)外包单位总负责人岗位职责

1. 负责与图书馆的业务洽谈与协商；
2. 全面负责外包区域的各项工作事宜及沟通联络；
3. 负责外包区域的人员招聘及管理；
4. 负责重大突发事件的处理。

(二)项目经理岗位职责

1. 负责与图书馆各校区负责老师的沟通联络；
2. 负责外包区域的工作统筹及人员管理；
3. 每周至少一次去各外包区域巡视；
4. 每周至少一次与图书馆相关人员、外包小组长一起查库，并登记查架结果，出现问题及时改进并负责解决查库过程中发现的问题；
- 5.配合图书馆完成外包年度绩效评估的相关工作；
- 6.处理突发的临时性事件。

(三)各校区小组长岗位职责

1. 制定学期内、寒暑假工作计划，执行落实，并撰写工作总结；
2. 负责与图书馆相关负责老师的日常业务沟通；
3. 负责所在校区人员的监督管理工作，包括考勤、抽查日常工作情况、协调人员排班、根据需要调整工作安排等；
- 4.负责相关数据统计工作。各小组长每月月底向图书馆负责外包的老师提交本月

的实际上班统计、下月的排班表及工作量统计，小组长签字后交由图书馆工作人员保存；

5.小组长在做好本职工作的同时，有责任向图书馆提供合理化建议，以提高图书馆的管理水平，更好得为读者提供服务；

6.每周至少一次与图书馆相关人员、项目经理查库；

7. 配合图书馆完成外包年度绩效评估的相关工作；

8. 承担外包区域安全员的工作；

9. 协助处理突发的临时性事件。

(四)外包工作人员岗位职责

1.熟悉外包区域馆藏分布及自动化管理系统使用方法，了解中图分类法，部分岗位需要了解人大分类法；

2.熟练掌握座位预约系统，解答读者有关网络阅览咨询问题，辅导读者使用计算机利用公共查询子系统、光盘检索系统、全文检索系统、网络查询文献、自助文印系统；会使用主要数据库；

3.遵守图书馆各项业务规章制度，熟悉图书馆的业务流程，了解各部门工作职能，能够准确解答读者咨询；

4.认真完成各外包区域内借还台、开架阅览区与自习室、闭架书库、文献典藏与装订、文献清点及调拨等工作；

5.热情、主动接待读者，使用文明用语，严禁与读者发生争执；

6.爱护家具设备，发现问题及时报给图书馆相关人员；

7.严格执行甲方规章制度，按时上岗，不迟到不早退，有事提前请假；

8.工作人员每日认真填写“工作日志”，发现问题及时反馈给小组长和图书馆相关负责老师员；

9.积极配合小组长完成外包区域的所有工作；

10.做好本职工作的同时，了解学生需求，对图书馆的管理工作提出合理化建议；

11.配合图书馆完成外包年度绩效评估的相关工作；

12.协助完成图书馆交给的其它临时性、突击性工作。

五、基本情况及工作内容

(一)北一区图书馆

1.基本情况

图书馆北一区外包区域包括二层总借还台、三层中文图书报刊及外文文献借阅区、四-六层中文图书借阅区、中文提存库（地下二层两个密集书库和地下一层合订刊库）、一层光盘库、外文提存库/文库/学位论文库（七层）。

外包区域共有馆藏量约 120.8 万册/件（数据截止到 2024 年 9 月 14 日），其中中文图书借阅区馆藏量约 53.6 万余册（包括中文新书），中文提存库馆藏量 54.6 万余册，外文文献借阅区馆藏量约 2.4 万册，外文提存库/文库/学位论文库馆藏量约 8.7 万册，光盘约 1.5 万张。

中文期刊共计 217 种。

北一区外包区域阅览座位分布在三-六层，共计 576 个。

2. 工作内容

(1) 借还台

① 根据阅览室、借还台的开放时间，保证每天按时到岗，不迟到、不早退；

② 阅览室、借还台开放期间，根据图书馆的相关规定，解答读者在使用过程中遇到的各种问题及相关咨询，服务要主动、热情，用语要礼貌，避免与读者发生冲突；

③按照图书馆的相关规定受理图书借还及合订刊、合订报、文库图书、光盘和学位论文的阅览工作，在自动化管理系统流通业务模块进行操作，借书时进行消磁，还书时验磁、充磁；对于读者无法查找到的图书（自动化管理系统中有，书架上没有）在登记本中做好记录；

④指导读者使用自助借还机借还，关注自助借还机运行情况，出现问题及时上报。不能使用自助借还机借还的，人工借还并解释原因；

⑤按照《图书馆文献资料遗失、损坏赔偿办法》对污损严重及丢失的图书进行处理，并做好信息登记（记录书名、检索号、条形码、读者联系方式）；执行过程中有疑问的，及时反馈给相关负责老师；借还过程中发现图书破损及时修理并修改状态准备外送修补，遇到条码、书标损坏或字迹不清，及时更换；

⑥借阅各层闭架书库的文献时，工作人员需到库房提取文献，请读者稍候。提示读者所借书刊、论文是否能够外借，如果不能外借，可请读者在指定表格登记，要求读者阅览完毕后当天必须归还，并提供阅览服务。对阅览完毕的图书，需进行阅览统计，归还后的文献及时归库上架

⑦读者归还的文献，需消毒后分拣运送到各楼层；

⑧研讨室使用管理：非对外预约研讨室按照相关规定，做好使用人员和使用时间

的登记及预约，负责研究室钥匙、设备的管理及报修等，无人使用研究室时锁好门。
负责开放日预约研讨室的清场工作；

⑨负责借还台内水、电、家具及系统设备的日常管理与报修，协助部门负责人对外包区域内的家具设备进行清点、报废及上报预算等工作；

⑩负责相应区域内的消防安全工作，尤其是重点安防部位的日常检查以及节假日前的安全检查。

(2) 开架阅览区

① 空间管理

A. 每天开馆前做好阅览室开放准备，包括门、灯、刷卡机、检索机、空调是否打开，阅览桌面是否整洁；

B. 按时开放、关闭阅览空间。阅览室开放期间，根据图书馆的相关规定，解答读者在使用过程中遇到的各种问题及相关咨询，服务要主动、热情，用语要礼貌，避免与读者发生冲突；

C. 对阅览区域进行不定时巡视，对于读者出现的违反图书馆规定的情形及时制止，安全隐患及时上报和排除；

D. 每天晚上 10 点关闭阅览室，关门时提醒读者带走个人物品；按照规定收集读者遗留在阅览桌上的图书，不属于图书馆的读者遗留物品按规定处理；关门之前做好断电、关灯、关窗、关电脑、关空调等工作；

E. 负责本室内水、电、家具及系统设备的日常管理与报修，协助部门负责人对外包区域内的家具设备进行报废及上报预算等工作；

F. 负责相应区域内的消防安全工作，尤其是重点安防部位的日常检查以及节假日前的安全检查。

② 图书

A. 每天将前一天未处理的图书进行阅览统计并上架；

B. 定时巡视，及时将自助归还的图书和手工归还的图书（充磁、消毒后）上架，避免还书箱堆积过多图书；及时清理读者阅览后散放在还书车、阅览桌及书架上面的图书，进行阅览统计后上架；

C. 勤顺架，勤整架，随时纠正错架图书；视架位拥挤程度，根据需要进行倒架。整架及倒架的具体要求详见“考核内容和考核指标”；

D. 维护与修补：在上架、整架、巡架过程中，若发现破损图书应及时下架，视情

况进行处理，具体操作详见《首都师范大学图书馆问题图书处理办法》；遇到条码、书标损坏或字迹不清，及时更换；

E. 每天定时收取二层自习区、一层网络阅览室读者阅读完的散书和二层的读者还书；

F. 通借服务：根据图书馆老师提供的预约清单下架图书，标明该书的取书地点，集中放在指定位置，并在物流车来时交付相关老师；如无法找到该书，也需与老师及时沟通；

G. 通还服务：将读者归还的其他校区图书按照馆藏地分别打捆放置，交给相关负责老师处理。

③期刊

A. 每天上班后，将书车上未上架的期刊上架；并按照索书号整理刊架上的期刊，将最新一期的期刊放在架子上面，其它的按照卷期顺序放到架子下面；

B. 及时收散刊、顺架、整架，保证架面整洁有序；

C. 根据期刊的调整，及时倒架及更换架标；

D. 对读者阅览过的期刊进行统计，关注现刊阅览状况，为期刊订阅提供参考。

(3) 闭架书库

说明：闭架书库指的是中文提存库（图书、合订刊/报）、一层光盘、七层外文提存库、俄文书库、文库、学位论文库等。

① 空间管理

A. 每天按时开闭阅览室，不迟到，不早退；

B. 关门之前做好断电、关灯、关窗、关电脑、关空调等工作；

C. 每天对书库进行巡视，注意对水、电、暖的检查，发现安全隐患及时报修，特别是汛期，加大巡视力度，发现问题及时上报；

D. 负责本室内水、电、家具及系统设备的日常管理与报修，协助部门负责人对外包区域内的家具设备进行清点、报废及上报预算等工作；

E. 负责相应区域内的消防安全工作，尤其是重点安防部位的日常检查以及节假日前的安全检查；

F. 按照图书馆的相关规定接待教授到提存库阅览时，服务要主动、热情，用语要礼貌。

② 图书、光盘、学位论文、合订刊、合订报

A. 及时响应索书请求，根据读者填写的索书条内容，为读者提取图书、合订报刊、光盘，并运送到二层，外文图书、学位论文运送到三层；

B. 每天两次定时从二层借还台取回读者还回的图书和合订刊、合订报；

C. 勤顺架，勤整架，随时纠正错架图书；视架位拥挤程度，根据需要进行倒架。整架及倒架的具体要求详见“考核内容和考核指标”；

D. 维护与修补：在上架、整架、巡架过程中，若发现破损图书应及时下架，视情况进行处理，具体操作详见《首都师范大学图书馆问题图书处理办法》。

(4) 文献典藏与装订

①及时到指定地点收取图书、合订刊、学位论文、光盘及现刊，与典藏清单核对无误后签字，并拉回各外包区域，按照各文献类型的要求进行典藏上架，中文新书需在指定位置按要求加盖“新书”章后方可上架；

②二次典藏（典入或典出）：中文新书转为普通馆藏时，需在指定位置加盖“归库”章后，再调整馆藏。进行二次典藏的图书时，在系统中修改馆藏地，等图书馆工作人员在系统中核实已修改数据与手工记录数据相符合后可上架。出现图书架位拥挤的情况，应及时向图书馆相关负责老师汇报。根据图书馆的典藏要求下架本室图书，修改馆藏地，上架或打捆并存放在指定地点。下架的具体操作流程，应按照图书馆的要求进行。二次典藏数量较多时，经图书馆负责老师同意，可利用节假日图书馆闭馆时间进行集中处理；

③现刊装订：根据图书馆提供的目录装订单，按时对上一年度的期刊下架并进行装订打捆，具体操作流程详见《首都师范大学图书馆现期报、刊送装，合订报、刊入藏原则》；

④对将要报废的期刊进行下架、点数并集中堆放在指定位置。

(5) 文献及家具调拨

①图书馆有文献调拨需求时，按照图书馆相关老师的要求，抽调人员，对调拨文献进行清点、打捆、装车、上架；

②承担因馆藏布局调整或其他工作需要产生的书架、书桌、座椅等家具搬移工作。

(6) 其它

①替班：承担临时性的替班工作；

②配合图书馆工作人员进行图书馆各种业务活动；

③其它未列事宜，详见“三、外包工作人员服务要求，四、岗位职责”。

（二）校本部图书馆

1.基本情况

校本部图书馆外包区域包括二层南侧总借还台、中文社科、中文理科、提存库、中文期刊、合订报刊、外文文献借阅室/基础教育文献信息中心、艺术阅览室、历史学资料中心。

外包区域共有馆藏量约 64.4 万册/件（数据截至 2024 年 9 月 14 日），其中南侧图书借阅区（包括中文理科、中文社科、提存库、艺术提存库 4 个馆藏地）馆藏量约 42.7 万册；北侧图书借阅区（包括艺术阅览、历史分馆、本部外文、本部基教）馆藏量约 13.5 万册；报刊借阅区馆藏量（包括中文报刊、外文过刊 2 个馆藏地）约 8.2 万册。

中文期刊共计 74 种：中文理科期刊 46 种；艺术类期刊 28 种。

本部外包区域阅览座位共计 468 个：南侧阅览室 388 个，北侧阅览室 80 个。

2. 工作内容

（1）借还台

①根据阅览室的开放时间，保证每天按时到岗，不迟到、不早退；

②值班期间，解答读者在使用过程中遇到的各种问题及相关咨询，服务要主动、热情，用语要礼貌，避免与读者发生冲突；

③按照图书馆的相关规定受理图书及合订报刊的借还与阅览工作。在自动化管理系统流通业务模块进行操作，借书时进行消磁，还书时验磁、充磁；借还过程中发现图书破损应及时修补，破损严重的需修改单册状态并放置固定位置准备外送修补；对于读者无法查找到的图书（自动化管理系统中有，书架上没有）在登记本中做好记录；

④按照《图书馆文献资料遗失、损坏赔偿办法》对污损严重及丢失的图书进行处理，并做好信息登记（记录书名、检索号、条形码、读者联系方式）；执行过程中有疑问的，及时反馈给相关负责老师；

⑤提醒读者合订报刊只阅不借，在二层总借还台填写索书条，工作人员到书库提书，请读者等候。合订报刊只限在图书馆阅览，不能带出图书馆，如需复印相关内容，需在图书馆的复印机上自助复印，当天阅览室关门之前必须归还；

⑥对归还的图书、阅览完毕的合订报刊（需消毒），进行阅览统计，充磁后上

架；

⑦负责理科阅览室的查询机、自助借还机、图书消毒机，座位预约机等设备的管理与维护，有故障需及时告知图书馆相关负责老师；解答读者使用自助设备时遇到的问题。

(2) 开架阅览区与自习室

① 空间管理

A. 每天开馆前做好各阅览室开放准备，包括门、灯、刷卡机、检索机、学生用机、空调是否打开，阅览桌面是否整洁；

B. 对阅览区域及自习区进行不定时巡视，对于读者出现的违反图书馆规定的情形及时制止，避免与读者发生冲突，发现安全隐患及时上报和排除；

C. 每天晚上 10 点关闭阅览室，关门时提醒读者带走个人物品；按照图书馆规定收取读者遗留在阅览桌上的物品，不属于图书馆的遗留物品放置在指定地点；网络阅览室需检查电脑的配件是否完整，如有丢失，做好记录；关门之前做好断电、关窗、关电脑、关空调等工作；

D. 负责本室内水、电、家具及系统设备的日常管理与报修，协助部门负责人对外包区域内的家具设备进行清点、报废及上报预算等工作；

E. 负责相应区域内的消防安全工作，尤其是重点安防部位的日常检查以及节假日前的安全检查。

② 图书

A. 每天将前一天未处理的图书消毒后进行阅览统计并上架；

B. 定时巡视，及时将自助归还的图书和手工归还的图书（消毒后）上架，避免还书箱堆积过多图书；及时清理读者阅览后散放在还书车、阅览桌及书架上面的图书，进行阅览统计后上架；

C. 勤顺架，勤整架，随时纠正错架图书；视架位拥挤程度，根据需要进行倒架。整架及倒架的具体要求详见“考核内容和考核指标”；

D. 维护与修补：在上架、整架、巡架过程中，若发现破损图书应及时下架，视情况进行处理，具体操作详见《首都师范大学图书馆问题图书处理办法》；利用节假日对书标及条码不清楚的图书进行统一更换；

E. 通借服务：根据图书馆老师提供的预约清单下架图书，标明该书的取书地点，集中放在指定位置，并在物流车来时交付相关老师；如无法找到该书，也需与老师及

时沟通；

F. 通还服务：将读者归还的其他校区图书按照馆藏地分别打捆放置，交给相关负责老师处理。

③ 期刊

A. 每天上班后，将书车上未上架的期刊上架；并按照索书号整理刊架上的期刊，将最新一期的期刊放在架子上面，其它的按照卷期顺序放到架子下面；

B. 及时收取散刊并顺架、整架，保证架面整洁有序；

C. 根据期刊的调整，及时倒架及更换架标；

D. 对读者阅览过的期刊进行统计，了解现刊阅览状况，为期刊订阅提供参考。

(3) 闭架书库

说明：闭架书库指的是合订刊/报、提存库、艺术提存库。

① 空间管理

A. 每天对书库进行巡视，加强水、电、暖的检查，发现安全隐患及时报修，特别是汛期，加大巡视力度，发现问题及时上报图书馆相关负责老师；

B. 取书关门之前做好断电、关窗、关电脑、关空调等工作；

C. 负责闭架书库内水、电、家具及系统设备的日常管理与报修，协助部门负责人对外包区域内的家具设备进行报废及上报预算等工作；

D. 负责相应区域内的消防安全工作，尤其是重点安防部位的日常检查以及节假日前的安全检查。

② 图书、合订刊、合订报

A. 及时将读者借阅的图书、合订刊、合订报进行阅览统计并上架；

B. 勤顺架，勤整架，随时纠正错架图书；视架位拥挤程度，根据需要进行倒架。整架及倒架的具体要求详见“考核内容和考核指标”；

C. 维护与修补：在上架、整架、巡架过程中，若发现破损图书应及时下架，视情况进行处理，具体操作详见《首都师范大学图书馆问题图书处理办法》；

D. 根据每年新到的合订刊数量及书库的实际情况，对书库进行倒架，可利用节假日闭馆时间集中处理。

(4) 文献典藏与装订

①将每周新到的图书、光盘、现刊、合订刊与典藏清单进行核对，无误后在清单上面签字并交给图书馆相关负责老师。对新接收的文献进行典藏并及时上架，根据图书馆工作人员定期检查的结果及时整改未典藏的文献；

②二次典藏（典入或典出）：接收其他馆藏地二次典入的图书，在系统中修改馆藏地，等图书馆工作人员在系统中核实已修改数据与手工记录数据相符合后方可上架。出现图书架位拥挤的情况，应及时向图书馆相关负责老师汇报。根据图书馆的典藏要求下架本室图书，修改馆藏地，上架或打捆并存放在指定地点。下架的具体操作流程，应按照图书馆的要求进行。二次典藏数量较多时，经相关老师同意，可利用节假日图书馆闭馆时间进行集中处理；

③现刊装订：根据图书馆提供的目录装订单，按时对上一年度的期刊下架并进行装订打捆，具体操作流程详见《首都师范大学图书馆现期报、刊送装，合订报、刊入藏原则》；

④对将要报废的期刊进行下架、点数并集中堆放在指定位置；

(5) 文献及家具调拨

①负责每周新书、现刊、合订刊的卸车接收工作；

②图书馆有文献调拨需求时，按照图书馆相关老师的要求，抽调人员，对调拨文献进行清点、打捆、装车、上架；

③承担因馆藏布局调整或其他工作需要产生的书架、书桌、座椅等家具搬移工作。

(6) 其它

①替班：承担临时性的替班工作；

②配合图书馆工作人员进行图书馆各种业务活动；

③其它未列事宜，详见“外包工作人员岗位职责及服务要求”。

(三)良乡校区图书馆

1.基本情况

良乡校区图书馆设在良乡校区综合教学楼一层、二层，使用面积约 1500 平方米，一层设有 5 个书库、新书专架、主题书架、期刊专架及自习区，二层设有 1 个燕都学院研究室和 4 个自习室，现有馆藏量约 17 万余册（截止到 2024 年 9 月 14 日），期刊 44 种，共计约有 378 个阅览座位。

2.工作内容

(1) 借还台

① 根据阅览室的开放时间，保证每天按时到岗，不迟到、不早退；

② 开放期间，根据图书馆的相关规定，解答读者在使用过程中遇到的各种问题及相关咨询，服务要主动、热情，用语要礼貌，避免与读者发生冲突；

③ 按照图书馆的相关规定受理图书借还工作，在自动化管理系统流通业务模块进行操作，借书时进行消磁，还书时验磁、充磁；对于读者无法查找到的图书（自动化管理系统中有，书架上没有）在登记本中做好记录；

④ 指导读者使用自助借还机借还，关注自助借还机运行情况，出现问题及时上报。不能使用自助借还机借还的，人工借还并解释原因；

⑤ 按照《图书馆文献资料遗失、损坏赔偿办法》对污损严重及丢失的图书进行处理，并做好信息登记（记录书名、检索号、条形码、读者联系方式）；执行过程中有疑问的，及时反馈给相关负责老师；

⑥ 对阅览完毕的文献，进行阅览统计后上架；

⑦ 爱护文献、家具及设备，损坏丢失按图书馆相关规定处理；

⑧ 关注自助复印设备的运行情况，出现问题及时通知相关负责老师。

(2) 开架阅览区与自习室

① 空间管理

A. 负责阅览室门、窗、工作电脑及检索机的开关；

B. 熟悉物业维修的联系方式，做好水、电、家具等的报修工作；

C. 负责良乡校区图书馆的查询机、自助借还机、图书消毒/杀菌机，预约暂离机及网络阅览室的电脑和自助复印打印机等设备，有故障需及时告知图书馆工作人员；

D. 维护自习区秩序，进行不定时巡视，对于读者出现的违反图书馆规定的情形及时制止，安全隐患及时上报和排除；

E. 严格执行消防安全规定，学习消防设备的使用方法，检查消防设备是否摆放在指定位置，确保图书馆安全运行；

F. 闭馆时协助保安做好清场工作。

② 图书、光盘

A. 每两小时巡库一次，保证每个书库每天都有工作人员开展巡架、顺号、整架等工作，保证架位、光盘柜整齐有序；根据实际情况进行架位调整，并及时更换架标；

B. 及时收集读者阅览的图书并在系统中扫描条码便于阅览量统计；

C. 到馆新书及时卸车、当天上架；

D. 按照要求做好光盘的阅览记录；

E. 预约、续借图书按照图书馆工作要求进行处理；对于读者无法查找到的图书（自动化管理系统中有，书架上没有）在登记本中做好记录；

F. 通借服务：根据良乡校区图书馆老师提供的预约清单下架图书，标明该书的取书地点，集中放置指定位置，并在物流车来时交付相关老师；如无法找到该书，也需与良乡校区图书馆老师及时沟通；

G. 通还服务：将读者归还的其他校区图书馆的图书按照馆藏地分别打捆放置，交给相关负责老师处理；

H. 遇有良乡分馆的文献资源时，应及时卸车，并按照图书馆要求上架或存放；

I. 图书的维护与修补：在图书馆整理与上架过程中，请爱护图书，轻拿轻放。对于书标字迹模糊不清楚的，要及时更换书标；图书轻微破损，能修理的尽快修理，无法自行修理的，集中打捆，做好记录，统一交由图书馆修补；

J. 对于逾期、损坏、丢失、偷盗图书或光盘的行为，请及时告知图书馆工作人员，并按照图书馆相关规定处理。

③ 期刊

A. 期刊只限图书馆内阅览，不能外借；

B. 对新到期刊，先对照清单检查是否有误，正确无误后方可上架；

C. 到馆期刊及时卸车，当天按照要求整理、上架，保持架位整齐有序，如有缺期情况，记录下来，并及时告知图书馆工作人员以便催缺；

D. 按照要求做好期刊搬运、下架、打捆、装订工作；

E. 对损坏、偷盗期刊的行为，请及时告知图书馆工作人员，由图书馆工作人员按照图书馆相关规定处理。

(3) 文献典藏与装订

①新到文献典藏：新书、光盘、期刊到馆后，核实数量后及时典藏；

②二次典藏：根据图书馆的要求，按照相关安排处理二次典藏；

③期刊的报废：对将要报废的期刊进行下架、打捆、点数后集中堆放在指定位置；

④期刊的装订：根据图书馆提供的目录装订单，按时对上一年度的期刊下架（下架时先下到齐的刊报，没有到齐的统计出目录交给图书馆相关负责老师进行配补），

进行装订（在系统中做装订，处理完后告知图书馆相关负责老师员进行核查）及打捆，并协助送装。

(4) 文献及家具调拨

①负责每周新书、现刊的卸车接收工作；

②图书馆有文献调拨需求时，按照图书馆相关老师的要求，抽调人员，对调拨文献进行清点、打捆、装车、上架；

③承担因馆藏布局调整或其他工作需要产生的书架、书桌、座椅等家具搬移工作。

(5)其它

①替班：承担临时性的替班工作；

②配合图书馆工作人员进行图书馆各种业务活动；

③其它未列事宜，详见“外包工作人员岗位职责及服务要求”。

四东校区教育分馆

1.基本情况

教育分馆建筑面积 2275 平方米，自地下一层至地上四层共五层，其中地下一层共有 6 个书库，收藏教育类外文图书、心理类中外文图书及普通中文图书；一层共有 3 个书库，收藏教育类中文图书；二层主要为读者提供图书借还、咨询及阅览服务，设有工具书阅览室、报刊阅览室和教材集体阅览室；三层为基础教育资源库和阅览区，共有 3 个书库，收藏中外文教材、教学参考书；四层设有自习室、网络阅览室、会议室；此外在各层还设有温馨舒适的休闲区。教育分馆收藏的图书约 15.7 万册（截止到 2024 年 9 月 14 日）、中文期刊 149 种，共有 274 个座位供读者使用。

2. 工作内容

(1) 借还台

① 根据阅览室的开放时间，保证每天按时到岗，不迟到、不早退；

② 开放期间，根据图书馆的相关规定，解答读者在使用过程中遇到的各种问题及相关咨询，服务要主动、热情，用语要礼貌，避免与读者发生冲突；

③ 按照图书馆的相关规定受理图书借还工作，在自动化管理系统流通业务模块进行操作，借书时进行消磁，还书时验磁、充磁；对于读者无法查找到的图书（自动化管理系统中有，书架上没有）在登记本中做好记录；

④ 指导读者使用自助借还机借还，关注自助借还机运行情况，出现问题及时上

报。不能使用自助借还机借还的，人工借还并解释原因；

⑤ 按照《图书馆文献资料遗失、损坏赔偿办法》对污损严重及丢失的图书进行处理，并做好信息登记（记录书名、检索号、条形码、读者联系方式）；执行过程中有疑问的，及时反馈给相关负责老师；

⑥ 对阅览完毕的文献，进行阅览统计后上架；

⑦ 爱护文献、家具及设备，损坏丢失按图书馆相关规定处理；

⑧ 关注自助复印设备的运行情况，出现问题及时通知相关负责老师。

(2) 开架阅览区与自习室

① 空间管理

A. 负责阅览室门、窗、工作电脑及检索机的开关；

B. 熟悉物业维修的联系方式，做好水、电、家具等的报修工作；

C. 关注教育分馆的查询机、自助借还机、自助复印机和网络阅览室的电脑等设备，有故障需及时告知图书馆工作人员；

D. 维护自习区秩序，进行不定时巡视，对于读者出现的违反图书馆规定的情形及时制止，安全隐患及时上报和排除；

E. 严格执行消防安全规定，学习消防设备的使用方法，检查消防设备是否摆放在指定位置，确保图书馆安全运行；

F. 关门时协助保安做好清场工作。

② 图书、光盘

A. 每两小时巡库一次，保证每个书库每天都有工作人员巡架、顺号、整架，保证架位、光盘柜整齐有序；根据实际情况进行架位调整，并及时更换架标；

B. 及时收集读者阅览的图书并在系统中扫描条码便于阅览量统计；

C. 到馆新书及时卸车、当天上架；

D. 按照要求做好光盘的阅览记录；

E. 预约、续借图书按照图书馆工作要求进行处理；对于读者无法查找到的图书（自动化管理系统中有，书架上没有）在登记本中做好记录；

F. 通借服务：根据教育分馆老师提供的预约清单下架图书，标明该书的取书地点，集中放在指定位置，并在物流车来时交付相关老师；如无法找到该书，也需与教育分馆老师及时沟通；

G. 通还服务：将读者归还的其他校区图书按照馆藏地分别打捆放置，交给相关负

责老师处理；

H. 图书的维护与修补：在图书馆整理与上架过程中，请爱护图书，轻拿轻放。对于书标字迹模糊不清楚的，要及时更换书标；图书轻微破损，能修理的尽快修理，无法自行修理的，集中打捆，做好记录，统一交由图书馆修补；

I. 对于逾期、损坏、丢失、偷盗图书或光盘的行为，请及时告知图书馆工作人员，并按照图书馆相关规定处理。

③ 期刊

A. 现刊只限本室阅览，不能外借；

B. 到馆期刊及时卸车，当天按照要求整理、上架，保持架位整齐有序，如有缺期情况，记录下来，并及时告知图书馆工作人员以便催缺；

C. 按照要求做好期刊搬运、下架、打捆、装订工作；

D. 对损坏、偷盗期刊的行为，请及时告知图书馆工作人员，由图书馆工作人员按照图书馆相关规定处理。

(3) 文献典藏与装订

①新到文献典藏：新书、光盘、期刊到馆后，核实数量后及时典藏；

②二次典藏：根据图书馆的要求，按照相关安排处理二次典藏；

③期刊的报废：对将要报废的报刊进行下架、打捆、点数后集中堆放在指定位置；

④期刊的装订：根据图书馆提供的目录装订单，按时对上一年度的期刊下架（下架时先下到齐的期刊，没有到齐的期刊统计出目录交给图书馆相关负责老师进行配补），进行装订（在系统中做装订，处理完后告知图书馆相关负责老师进行核查）及打捆，并协助送装。

(4) 文献及家具调拨

①负责每周新书、现刊的卸车接收工作；

②图书馆有文献调拨需求时，按照图书馆相关老师的要求，抽调人员，对调拨文献进行清点、打捆、装车、上架；

③承担因馆藏布局调整或其他工作需要产生的书架、书桌、座椅等家具搬移工作。

(5) 其它

①替班：承担临时性的替班工作；

②配合图书馆工作人员进行图书馆各种业务活动;

③其它未列事宜, 详见“外包工作人员岗位职责及服务要求”。

六、考核办法

为保证图书馆外包工作质量, 确保图书馆外包工作安全、稳定、优质运行, 特制订以下考核细则:

(一)考核内容

业务考核、一票否决清单、实际服务时间及岗位职责书

(二)考核指标

1.考核分为两种: 年中业务练兵和年终岗位考核。

(1) 年中业务练兵由服务外包公司与图书馆合作, 以笔试、实操和情景模拟的方式进行打分考核。

考核对象为在岗的所有外包人员。

参加人员: 服务外包公司总经理、项目总监、项目经理、各校区组长;

图书馆主管领导、流通阅览部主任、副主任及各校区负责老师。

(2) 年终考核分为小组长考核和岗位考核。

小组长考核是依照小组长职责进行的行政管理考核, 以打分形式进行。

岗位考核是依照岗位职责进行的业务内容考核, 以打分形式进行。考核对象为在岗的所有外包人员。具体评分方法见表格 1 和表格 2。

表格 1

首都师范大学图书馆流通阅览业务外包岗年度考核表 (XXXX年)											
请用“√”勾选您的身份, 并填写各项分值及总分。考核成绩在85分(含85分)以上为优秀; 60分(含60分)-85分为考核合格; 考核成绩总分低于60分的为考核不合格。											
项目	考核内容										
	身份				工作纪律	工作面貌	团结协作	阅览室管理	读者服务	文献管理	总分
	图书馆 人员	外包项 目经理	小组长	其他 人员	10分	5分	5分	20分	25分	35分	100分
评分说明: 1. 工作纪律: 包括全年出勤小时数≥2000小时, 有无迟到、早退等。无10分, 有一项不合格记7分, 有两项记0分; 2. 工作面貌: 包括仪表端正(上班穿工作服, 不穿拖鞋)、举止文明、使用礼貌用语、上班不做与工作无关的事情等。完全符合5分, 有一项不合格记3分, 有两项不合格记0分; 3. 团结协作: 包括与同事的合作及关系是否融洽、是否积极配合图书馆老师开展相关工作等。积极配合5分; 配合4分; 不够积极配合2分; 不配合0分; 4. 阅览室管理: 包括阅览室按时开关、负责区域的设备设施完好、维护阅览秩序、办公区域卫生干净等。完成标准要求20分, 有一项不符合15分, 有两项不符合0分; 5. 读者服务: 包括认真解答读者的相关咨询、是否与读者发生冲突、对读者态度友好、面对读者投诉处理妥当; 处理过程有记录, 全年读者意见投诉≤2宗等。无25分, 有一项不符合0分; 6. 文献管理: 全年平均错架率≤2%; 新书典收错架率≤1%; 新书口, 每人每天上书《过刊、过报》量≥600册; 归还图书、阅览图书原则上要求在2小时内上架, 图书口需留量不超过20册; 保证每层书架至少有1/4-1/3的空档; 以备新书、归还书、阅览图书上架; 若空档不足1/4时, 则需要倒架; 按时对上一年度的期刊进行装订, 装订的出错率≤1%; 所负责区域的架面是否整齐, 是否完成工作量记录(可以由两位人员自己记录、图书馆工作人员核实)等。完成标准要求35分; 基本符合30分; 合格25分; 不合格0分。											

表格 2

首都师范大学图书馆流通阅览业务外包岗小组长年度考核表 (XXXX年)												
请用“√”勾选您的身份,并填写各项分值及总分												
项目	考核内容											
	身份			遵守图书馆的规章制度,贯彻图书馆外包工作决定	公道正派、坚持原则、顾全大局、以身作则	有驾驭全部、组织协调、化解矛盾的能力和团结协作精神	完成所负责区域的日常业务和行政工作	组织小组成员按时完成寒暑假工作和临时任务	撰写所负责区域的工作计划和工作总结	在工作中体现读者意识和服务意识	工作中体现创新意识和开拓精神	总分
人员	图书馆人员	外包项目经理	其他人员	5分	5分	20分	20分	15分	15分	10分	10分	100分

考核成绩在85分(含85分)以上为优秀;60分(含60分)-85分的为考核合格;考核成绩总分低于60分的为考核不合格。

2.一票否决清单:在 岗外包人员如出现一票否决清单内容,由部门一致同意后,上报馆领导,批示后向外包公司提交一票否决希望不予聘用的书面文件(盖馆章)。

- (1) 出现严重违法违纪、犯罪行为;
- (2) 出现严重意识形态问题;
- (3) 出现严重师德失范问题;
- (4) 出现擅自离岗行为;
- (5) 出现重大失误,造成恶劣影响;
- (6) 出现读者反映强烈的其他问题;
- (7) 未经协商未能履行招标文件及劳务合同约定内容,造成不良后果。

一票否决根据情况具体实施。

3.实际服务时间

小组长根据每月排班表做好考勤记录,在下月初将上一月的实际考勤计算出来,交给相关负责老师。

4.岗位职责书:在 岗外包人员需签订岗位职责书,由各校区图书馆外包管理人员留存,如有人员更换,需及时签订新的岗位职责书,年底汇总后交指定人员。

(三)考核时间

年中业务练兵于每年的暑假前后进行;年终岗位考核于每年的 12 月底进行。本次招标的考核将于 2025 年 12 月 31 日之前全部完成。

其它未尽事项以图书馆考核办法为准,公司必须予以配合。

七、其他要求

1.公司应依法与员工签订劳动合同,并按照国家相关法律法规缴纳但不限于以下员工保险:养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险等。员工因未上保险或超时工作产生的劳动纠纷,后果由公司承担,一律与首都师范大学无关;

2.服务团队人员结构合理,要求入驻本项目的服务人员均具有大专及以上学历,年龄45周岁以下;

3.根据《北京市办理暂住登记和居住证实施细则(试行)》及北京市公安局发布的相关政策法规,非北京户籍员工须对应办理“居住证(卡)”;

4.公司按需求提供详细服务方案及配套管理制度,还应提供消防安全应急预案。以消防安全为核心,结合外包区域的消防管理工作,制定科学、全面、实用性强的消防应急方案;以固定资产管理为重点,结合图书馆在公共安全和固定资产方面的需求,制定详尽、合理、可行性强的安全应急方案;

5.公司负责给各校区小组长开通校内上网账号,便于小组长与图书馆老师沟通,开展相关业务工作。

八、付款方式

在签订合同后180天内甲方向乙方支付合同款项的50%,剩余款项根据甲方财务的实际情况,最晚于2025年12月完成全部支付。乙方按国家有关财税规定为甲方开具发票。

乙方按照合同约定向甲方提交履约保证金。

- 1、乙方在甲方付款前提交合同总价8%的履约保证金。
- 2、履约保证金用于补偿甲方因乙方不能履行其合同义务而蒙受的损失。
- 3、履约保证金应使用本合同货币,按下述方式之一提交:支票、汇票、电汇、网银转账。
- 4、如果乙方未能按合同规定履行其义务,甲方有权从履约保证金中取得补偿。合同履行结束后三十天内,甲方将把履约保证金无息退还乙方。