

洛阳市图书馆 2026 年服务外包 项目服务合同

项目名称:洛阳市图书馆 2026 年服务外包采购项目

政府采购管理部门备案编号:洛采竞磋-2026-40

采购编号:洛采竞磋-2026-40

甲方合同编号:洛图采购【2026】06 号

甲方名称:洛阳市图书馆



乙方名称:洛阳东之方文化传播有限公司



洛阳市图书馆 2026 年服务外包项目服务合同

甲方：洛阳市图书馆

乙方：洛阳东之方文化传播有限公司

经甲、乙双方友好协商，为共同完成服务外包项目，根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规，参照磋商文件与投标文件内容，就乙方承接甲方图书管理服务外包项目达成以下合同，以资共同遵守。

第一条 服务内容及价格：

1.1 服务内容

乙方按照甲方工作要求，提供全流程驻馆服务，服务内容包括但不限于：文献资源整理开发与图书阅览管理基础服务、阅读推广活动策划与实施、馆内直播活动摄影摄像及主持、馆内接待讲解服务、研学课程开发与讲授、媒体账号运维、平面设计及短视频剪辑、展览活动策划展、设备管理维护、文化志愿者管理。

核心量化服务工作量：年完成文献资源整理开发不少于 10 万册；年服务实施各类服务活动不少于 200 场；年接待读者服务不少于 15 万人次。

服务覆盖范围：覆盖甲方不少于 8 个业务部门及 5 个服务窗口，实现甲方核心服务区域、主要业务板块的专业化服务全覆盖。

甲乙双方为服务外包合同关系，乙方与派驻甲方的服务人员建立合法劳动关系，承担该类人员的全部用工风险与法律责任。

乙方为甲方创作的宣传资料、研学课程、展览方案等全部智力成果，知识产权归甲方所有，未经甲方书面同意，乙方不得擅自用于其他商业用途。

1.2 服务标准和要求

本合同服务要求以磋商文件的采购需求、投标文件的响应内容以及本政府采购合同的约定为准，其中乙方投标文件承诺的服务标准优于招标文件采购需求的，以乙方响应的更高承诺为履行标准。

第二条 履约条款

2.1 服务期：12个月，自2026年5月1日起至2027年4月30日止。服务期开始时间以双方确定的日期为准。服务期满且考核优秀，经甲乙双方协商，可续签 1 年，最多续签 2 次。

2.2 服务地点：由甲方根据岗位需求确定，如有变更，甲方应提前 5 个工作日书面通知乙方。

2.3 合同总价和付款方式：本项目合同总价为 697985 元（大写：陆拾玖万柒仟玖佰捌拾伍元整）。此价格包含履行本合同过程中可能产生的全部费用，除另有书面约定外，甲方不再支付任何其他费用。

2.4 付款方式：合同签订后 30 日内，甲方支付本项目合同总价的 30%给乙方下列账户；中期（即服务满 4 个月）依据月累计绩效考核评分扣减后最高支付合同总价的 40%款项；2026 年 12 月 1 日前，经甲方阶段性绩效考核合格后，甲方支付合同总价的 30%。乙方需在每次付款前 5 个工作日内提供等额发票，发票信息需与合同登记一致。若发票无效或延迟，甲方有权拒绝付款并不承担任何责任。乙方收款银行账户信息：

开户银行名称：中国银行股份有限公司洛阳纱厂西路支行

账 号：262465812368

单位名称：洛阳东之方文化传播有限公司

纳税人识别号：91410302MA46D3375C

地址：河南省洛阳市老城区春都路 53 号院内洛阳图书城 3 楼 307 号

2.5 验收：甲方对乙方的管理服务质量进行绩效考评，甲方人员按《洛阳市图书馆服务外包绩效考核管理办法》（详见附件）进行考核评分，评分结果作为当月绩效扣款主要依据。服务期满后，乙方需积极配合甲方完善验收材料（含工作量完成凭证、考核记录、服务台账等），甲方综合评判后完成最终验收。

第三条甲方权利和义务

3.1 甲方有权就实际需要对本合同所涉及项目的具体内容进行补充或变更，但事先需与乙方协商一致并书面签订补充合同。补充合同与本合同具有同等法律效力。

3.2 甲方应向乙方提供与服务外包员工岗位相关的内部规章制度，并确保规章制度的合法性和有效性。

3.3 甲方对乙方服务全过程进行监督管理，对不合格服务提出整改要求；乙方未按要求完成核心量化工作量或服务不达标的，甲方有权按考核办法扣减服务费、要求限期整改。



3.4 甲方按本合同约定及时支付服务费，配合乙方完成服务人员的岗位适配工作。

第四条乙方的权利和义务

4.1 乙方按照项目要求组建服务团队，派驻具备相应专业能力的服务人员，确保按时到岗、合规履职，乙方须按甲方要求保障充足的人员完成本合同约定的全部服务内容及核心量化工作量。

4.2 乙方督促服务人员遵守甲方规章制度，服从甲方工作安排，妥善完成服务任务；服务不达标的，乙方及时调整优化服务方案，保障服务连续性。

4.3 乙方履行用人单位法定义务，为服务人员缴纳社保、提供岗位培训、消防安全培训及应急处置培训，制定完善的人员管理、应急处置、保密管理制度并报备甲方。

4.4 乙方保证服务及服务成果不侵犯第三方合法权益，若发生侵权纠纷，由乙方全权处理并承担全部法律及经济责任，赔偿甲方因此遭受的全部损失。

4.5 乙方自行承担服务人员的安全、用工纠纷等全部法律与经济责任；因乙方原因给甲方造成损失的，乙方全额赔偿。

4.6 未经甲方书面同意，乙方不得擅自更换项目核心负责人，不得转包、分包本项目服务内容。

4.7 乙方为履行本合同产生的全部智力成果，知识产权及相关权益归甲方所有，乙方须配合完成相关权属确认手续。

第五条违约责任和争议的解决

5.1 任何一方违约导致合同无法履行的，守约方有权单方解除合同，违约方赔偿守约方全部损失，并支付合同总价 10% 的违约金。

5.2 乙方未按约定完成核心量化工作量、服务质量不达标或逾期整改的，甲方按考核办法扣减服务费；造成甲方损失的，乙方另行赔偿。

5.3 乙方擅自转包、分包项目或严重违反服务标准的，甲方有权终止合同，按合格工作量结算费用，乙方赔偿甲方全部损失。

5.4 因政策调整、不可抗力导致合同无法履行的，双方协商终止合同，乙方 5 日内完成工作交接，双方互不承担违约责任。

5.5 合同履行发生争议的，双方先行协商解决；协商不成的，任何一方可向洛阳市洛龙区人民法院提起诉讼。

第六条保密条款

6.1 双方对本合同的内容负有保密责任。保密信息包括但不限于读者个人信息、借阅记录、内部管理数据及未公开的运营策略。乙方及其工作人员必须对本合同的内容、因履行本合同或在本合同履行期间获得或者收到的甲方的全部信息资料保密，未经甲方书面允许，不得向任何第三方以任何方式披露、泄露、透露等，否则应当依法承担相应法律责任，并赔偿由此给甲方造成的全部损失及费用。

6.2 本合同无效、解除或是终止，均不影响本保密条款的效力。保密期限自本合同生效之日起至合同终止后 5 年。

第七条附则

7.1 国家或省、市人民政府有关政策规定有变化时，甲乙双方应及时相互通报，双方按政策规定协商处理相关事宜。

7.2 任何一方未经另一方书面同意，不得将本合同中的权利和义务转让给第三方。

7.3 本合同未尽事宜，以招标文件、投标文件为准，必要时双方可通过协商以书面形式进行补充，经双方修订和补充的内容与本合同具有同等法律效力。

7.4 磋商文件、投标文件、本合同的附件是本合同的重要组成部分，与本合同具有同样的法律效力。附件与合同正文冲突时，以附件最新修订版为准。

7.5 本合同一式肆份，双方各执贰份，具有同等法律效力，本合同于双方签字或盖章后生效。

7.6 乙方须制定图书馆服务外包保密制度，承诺对接触的读者隐私数据、馆藏古籍信息、未公开活动策划方案等保密。因乙方管理过失导致信息泄露的，应承担全部赔偿责任及法律责任。

甲方：洛阳市图书馆（盖章）

乙方：（盖章）洛阳东之方文化传播有限公司

法定代表人/委托代理人：（签名）

法定代表人/委托代理人：（签名）

日期：2026年04月14日

日期 2026年04月14日

合同法律审查单位：河南翰律师事务所（盖章）

附件：洛阳市图书馆服务外包月度绩效考核管理办法

为提升外包服务质量，特制定本绩效考核管理办法，甲方组织人员对乙方按《月度绩效考核表》进行考核，甲方于次月5日前书面通知乙方评分结果及扣款明细，乙方需在3个工作日内确认或提出异议。考核结果作为当月绩效扣款的主要依据。

一、月度绩效考核表：

考核项目	评分标准	扣分细则	得分
1. 岗位履职与工作量完成（50分）	按岗位职责、核心量化工作量完成评分	文献整理、活动场次、读者接待量未达标，每项扣5分；常规职责未达标扣2分/项，重大失误扣10分/次	
2. 读者满意度（20分）	每月随机抽样调查，满意度 $\geq 90\%$ 得满分	每降5%扣3分；有效投诉扣5分/次，24小时内未处理扣10分/次	
3. 服务台账与秩序（20分）	按要求提交工作日志、服务台账，遵守馆内秩序	台账缺项/不规范扣1-5分/次；违规使用馆内资源扣5-10分/次	
4. 应急响应（10分）	突发事件（如纠纷、设备故障）响应时间 ≤ 15 分钟，处置率100%。	超时响应扣3分/次，未妥善解决扣5分/次。	
		合计：	

二、月度绩效考核流程

考核时间：每月25日至月底为考核期，次月5日前出具考核结果。

考核主体：由甲方成立3人考核小组。

考核内容：乙方须提供当月工作日志，考勤表等辅助资料，甲方按《月度绩效考核表》进行量化考核。

申诉机制：乙方对结果有异议的，可在3个工作日内提交书面说明及证据，甲方需在5个工作日内复核并反馈。

三、绩效考核评分结果应用

(1) 每月考核分数与绩效扣款挂钩：考核分数 ≥ 90 分：全额支付当月服务费（合同金额/12）；考核分数 81-90 分：扣减当月服务费的（90-实际得分）%；考核分数 ≤ 80 分：扣减 30%服务费，并限期 5 日内整改。

(2) 根据工作需要，甲方有权调整部分服务内容、要求及考核办法。若乙方未按甲方要求保障充足的服务人员或严重违反服务标准和要求，则直接扣除 20 分；

(3) 若累计发生两次直接扣除 20 分的情况，或累计两次考核分值 80 分(含)以下，则甲方有权终止合同，双方按照验收合格的工作量结算费用。对甲方造成损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的全部损失及费用。