

洛阳市图书馆 2025 年图书管理服务外包项目服务合同

项目名称：洛阳市图书馆 2025 年图书管理服务外包采购项目

政府采购管理部门备案编号：洛采竞磋-2025-21 号

招标编号：洛直政采磋商（2025）0024 号

甲方合同编号：洛图采购【2025】03 号

甲方名称：洛阳市图书馆

乙方名称：河南骆宇文化传播有限公司

洛阳市图书馆 2025 年图书管理服务外包项目服务合同

甲方： 洛阳市图书馆

乙方： 河南骆宇文化传播有限公司

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

根据甲方的外包岗位工作需求，甲方提供 15 个岗位给乙方，乙方向甲方提供相应岗位的服务工作。乙方提供的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。

甲、乙双方建立服务外包合同关系，乙方应与派出到甲方的服务人员签订劳动合同，建立合法劳动关系，并承担派出到甲方的所有服务人员的风险和责任。

乙方为甲方设计的宣传资料、研学课程、展览方案等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 2025 年 4 月 1 日起至 2026 年 3 月 31 日止。服务期开始时间以双方确定的日期为准。

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 698610 元。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。项目全部履行完毕并完成最终验收后，甲方扣除应扣费用后（如有）向乙方支付剩余款项。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：中国银行郑州大学路支行

开户银行帐号： 261119709839

单位名称：河南骆宇文化传播有限公司

纳税人识别号：91410104061352421W

地址：河南省郑州市中原区升龙天汇七号院二号楼一单元 305 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（包括外包人员工资单、考勤表、扣款记录表、月度考核表等）。根据验收材料进行综合评判，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 甲方有权对乙方提供服务人员进行监督与管理。有权对乙方不符合要求的服务提出整改意见，乙方应当及时整改。对于严重违反甲方规章制度或者不胜任工作经培训后仍不能胜任工作的乙方服务外包人员，甲方有权退回乙方。乙方应按照甲方要求立即补充服务外包员工接替其岗位工作。

3.4 服务期内，服务外包员工有下列情形之一的，甲方书面告知乙方后，将服务外包员工退回乙方。

(1) 外包服务合同期满；

(2) 患病或非因工负伤，医疗期满，不能从事原工作，也不能从事由甲方另行安排的工作；

(3) 不能胜任工作岗位，且通过培训仍不能胜任工作；

(4) 服务员工要求终止服务外包关系；

(5) 严重违反甲方规章制度；

(6) 失职、营私舞弊，对甲方造成重大损害；

(7) 被司法部门依法追究刑事责任；

(8) 被证明隐瞒真实身份(身份证/学历/年龄/婚姻状况)；

(9) 法律法规和政策规定的其他情形。

甲方依据以上条款退回乙方的外包员工，需要乙方承担法定退工经济补偿的，相关费用由乙方承担。

第四条 乙方的权利和义务

4.1 服务外包人员由乙方按照招标文件条件要求负责招募，进行初试筛选后甲方可配合乙方完成复试工作。服务外包人员必须按照甲方的工作需要按时到岗。

4.2 乙方应确保服务外包人员在甲方工作期间应当遵守甲方规章制度，服从甲方工作安排，妥善完成甲方工作任务，执行劳动安全卫生规程，否则甲方有权要求乙方进行更换，乙方应按甲方要求及时更换补员。

4.3 乙方按照《中华人民共和国劳动合同法》有关规定履行用人单位的义务。

4.4 乙方应教育服务外包人员遵守甲方的各项规章制度，如因乙方服务外包人员的原因（经甲方允许事宜除外）给甲方造成损失，甲方有权追究乙方相关责任，同时乙方有义务配合做好将涉事人员移送相关机关处置工作。

4.5 乙方应提供服务外包人员管理制度并与甲方沟通确认，同时，合同存续期间内乙方应按制度管理服务外包人员。

4.6 乙方向甲方提供培训方案，并按照培训方案为服务外包人员开展岗位培训、消防安全培训等培训。

4.7 乙方应向甲方提供常见的可能发生的事件应急方案（例如工伤事故处理方案、劳动纠纷处理方案、公共安全事件处置方案、消防安全应急方案等），并与甲方沟通确认，遇紧急事件遵照方案执行。

4.8 乙方应保证在合同履行期间具备相应资质，并保证为甲方提供的服务及服务成果，免受第三方提出的侵犯其著作权、专利权、商标权等知识产权以及姓名权、肖像权、隐私权等所有合法权益的起诉。若发生侵权事件，则由乙方负责处理，乙方应自行承担可能发生的一切经济及法律责任，并赔偿因此给甲方造成的全部损失及费用。

4.9 乙方自行承担服务外包人员相关的安全等法律与经济责任，如甲方无故承担责任，甲方遭受的所有损失由乙方无条件承担。

4.10 未经甲方书面同意，乙方不得将本项目拟派负责人替换成他人。

4.11 除法律法规另有规定外，乙方及乙方服务人员为履行本合同而产生的全部智力成果的知识产权及相关权益均归甲方享有。乙方应确保其员工签署知识产权归属协议，并向甲方提交相关文件。

第五条 违约责任和争议的解决

5.1 因一方违约，导致本合同难以履行，另一方有权单方面解除本合同，违约方承担和赔偿因解除本合同产生的损失，并向守约方支付合同总价 10% 的违约金。

5.2 乙方未及时补足人员导致甲方遭受损失的，应赔偿相应损失，甲方因此寻求第三方服务的，费用由乙方承担。

5.3 如若乙方违约，乙方应按本合同及相关法律法规规定，承担违约责任并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

5.4 甲乙双方因履行本合同发生争议的，应当友好协商解决；协商不能达成一致的，可以向洛阳市洛龙区人民法院起诉。

5.5 在法院审理期间，除提交法院审理的事项外，合同其它事项和条款仍应继续履行。

5.6 因政策调整或不可抗力导致合同无法履行的，双方可协商终止合同，乙方需在 5 日内完成工作交接。因政策调整或不可抗力导致一方无法履行合同义务的，该方不承担违约责任，但应及时通知对方并提供相关证明。

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

法定代表人/委托代理人：_____（盖章）_____（签名）

2025年3月28日

乙方：河南骆宇文化传播有限公司_____（盖章）

法定代表人/委托代理人：_____（签名）

2025年03月28日

合同法律审查单位：河南翰法律师事务所（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（50分）	按岗位职责完成度评分（如文献整理、活动执行等）。	每项职责未达标扣2分，重大失误（如活动取消）扣10分。	
2. 读者满意度（20分）	按工作内容每月随机抽取80名读者调查，满意度 $\geq 90\%$ 得20分，每降5%扣3分。	工作职责内有效投诉每次扣5分，未在24小时内处理扣10分。	
3. 日志与秩序（20分）	每日工作日志：包括人员工作纪律、工作安排、项目进展、工作量化指标等。	工作日志每项不达标扣1分/次，缺项扣5分/次。私自带出馆藏图书或设备扣5分/次，使用工作计算机处理私人事务扣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，解决率100%。	超时响应扣3分/次，未解决扣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 $(90 - \text{实际得分})\%$ ；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。