

# 24 小时自助图书馆运行及维护

## 磋商文件

项目编号：HNXHZB2018-055



**信华招标**

采 购 人：三亚市图书馆

招标代理机构：海南信华招标代理有限公司

二〇一八年十二月





信华招标 项目编号：HNXHZB2018-050

# 24 小时自助图书馆运行及维护 竞争性磋商文件

招标编号：HNXHZB2018-055



**信华招标**

采 购 人：三亚市图书馆

招标代理机构：海南信华招标代理有限公司

二〇一八年十二月



# 目 录

第一章 磋商邀请函 .....	2
第二章 报价人须知 .....	5
第三章 用户需求书 .....	13
第四章 合同条款 .....	16
第五章 响应文件内容和格式 .....	19
第六章 磋商程序 .....	27
附表 1、初步审查表	
附表 2、技术、商务评分表	



# 第一章 磋商邀请函

受三亚市图书馆的委托，海南信华招标代理有限公司就24小时自助图书馆运行及维护（项目编号：HNXHQB2018-055）组织竞争性磋商，欢迎合格的国内报价人提交密封报价。有关事项如下：

1. 招标编号：HNXHQB2018-055

2. 招标项目及范围：三亚市图书馆 24 小时自助图书馆运行及维护（1 个包）。

包号：三亚市图书馆 24 小时自助图书馆运行及维护

2.1、名称：三亚市图书馆 24 小时自助图书馆运行及维护

2.2、编号：HNXHQB2018-055

2.3、用途：三亚市图书馆工作需要

2.4、技术要求：见“用户需求书”

2.5、本项目预算：¥1,400,000.00 元（超出采购预算金额的投标按无效投标处理）（¥1,400,000.00 元为最高限价）。

3. 供应商资格要求

3.1、在中华人民共和国注册的、具有独立承担民事责任能力的法人（须提供工商营业执照副本、组织机构代码证副本、税务登记证副本复印件或三证合一证复印件加盖公章）；

3.2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（需提供近一年内任意 3 个月的企业纳税证明或者会计师事务所出具的近一个年度财务审计报告复印件并加盖公章）；

3.3、具有依法缴纳社会保障资金的良好记录（需提供近一年内任意 3 个月的社会保险缴费记录复印件并加盖公章）；

3.4、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（声明函）；

3.5、购买本项目磋商文件并缴纳磋商保证金；

3.6、本项目不接受联合体投标；

4. 招标文件的获取

4.1、发售标书时间：2018-12-21 00:00:00— 2018-12-28 00:00:00。

4.2、下载标书地址：<http://zw.hainan.gov.cn/htms/login!register.do>



项目编号：HNXHZB2018-050

4.3、标书售价： 招标文件每套售价 200.0 元； 投标保证金的金额：20,000.00 元。

4.4、投标人提问截止时间：2019-1-3 17:00:00（北京时间）。

## 5. 投标文件和保证金的递交

5.1、投标文件递交截止时间： 2019-1-14 15:30:00（北京时间）。

5.2、投标文件递交地点(地址)： 三亚市政务中心公共资源交易大厅第4开标室。

5.3、开标时间： 报名成功后于系统的项目信息中查看。

5.4、开标地点： 报名成功后于系统的项目信息中查看。

5.5、保证金到账截止日期：2019-1-14 15:30:00（北京时间），投标保证金的形式：网上支付，支付地址为 <http://zw.hainan.gov.cn/htms/login!register.do>。

5.6、公告发布媒介：全国公共资源交易平台（海南省）·三亚市：<http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/syggzy/>、全国公共资源交易平台（海南省）：<http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/>、中国政府采购网：<http://www.ccgp.gov.cn>、中国海南政府采购网：<http://www.ccgp-hainan.gov.cn>。

## 6. 其他

1、必须在海南省市场主体管理系统（<http://zw.hainan.gov.cn/ggzy>）中注册并备案通过，然后登陆电子招投标系统（<http://zw.hainan.gov.cn/htms/login!register.do>）下载、购买电子版的招标文件；

2、投标截止日期前，必须在网上上传电子投标书——（电子标：投标书为GTBS格式；非电子标：投标书需上传PDF加密压缩的rar格式）；

3、投标截止日期前，必须在网上上传PDF格式电子投标文件（使用WinRAR加密压缩），并在开标现场按招标文件要求提交纸质版投标文件，同时提供PDF格式电子版投标文件一份（需加盖公章或电子公章，光盘或U盘均可），投标时报价一览表须再单独用信封密封一份，否则将拒收报价文件。

4、标书售价：¥200元/套（报名费用在开标现场缴纳）；

5、公告期限：2018-12-21 00:00:00— 2018-12-28 00:00:00。



信华招标 项目编号: HNXHZB2018-050

## 7. 联系方式

1. 代理机构: 海南信华招标代理有限公司
2. 地址: 海口市龙昆南路汇隆广场 1 单元 1106 室
3. 邮政编码: 572000
4. 项目联系人: 张大为
5. 联系电话: 15248942316

## 8. 采购人联系方式

1. 采购人名称: 三亚市图书馆
2. 联系人: 杨洋
3. 联系电话: 0898-88236165
4. 地址: 三亚市吉阳区凤凰路 101 号

海南信华招标代理有限公司



## 第二章 报价人须知

### 一、总则

#### 1. 名词解释

1.1 采购人：三亚市图书馆

1.2 招标代理机构：海南信华招标代理有限公司

1.3 报价人：已从招标代理机构购买磋商文件并向招标代理机构提交响应文件的报价人。

#### 2. 适用范围

本磋商文件仅适用于招标代理机构组织的本次报价活动。

#### 3. 合格的报价人

3.1 凡有能力按照本磋商文件规定的要求交付货物和服务的供货商均为合格的报价人。

3.2 报价人参加本次政府采购活动应当符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定，并具备本磋商文件第一章“报价人资格要求”规定的条件。

3.3 报价人应遵守中华人民共和国的有关法律、法规。

3.4 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。除单一来源采购项目外，为项目提供整体设计、规范编制或者项目管理，监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

3.5 投标人在本项目招标公告前三年内被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单，以及存在其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的情况的投标人不得参与投标。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，联合体任意成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

3.6 本章 3.5 款的信用记录以“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网 ([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))、信用三亚 (<http://xysy.sanya.gov.cn>) 上公布的信用记录为准。



#### 4. 联合体投标

4.1 联合投标时，联合体各方之间应当签订共同投标协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将共同投标协议连同投标文件一并提交。联合体各方签订共同投标协议后，不得再以自己名义单独在同一项目中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目投标。联合体中至少有一方完全满足投标人资格要求的特定条件。

#### 4.2 本项目不接受联合体投标。

#### 5. 投标费用和解释权

5.1 无论招标投标过程中的做法和结果如何，投标人均自行承担所有与参加投标有关的全部费用。

5.1 本招标文件由海南信华招标代理有限公司负责解释。

#### 6. 磋商文件的约束力

报价人一旦参加本项目报价，即被认为接受了本磋商文件中的所有条件和规定。

## 二、磋商文件

#### 7. 磋商文件的组成

7.1 磋商文件由六部分组成，包括：

第一章 磋商邀请书

第二章 报价人须知

第三章 用户需求书

第四章 合同条款

第五章 响应文件内容和格式

第六章 磋商程序

请仔细检查磋商文件是否齐全，如有缺漏，请立即与招标代理机构联系解决。

7.2 报价人被视为充分熟悉本招标项目所在地的与履行合同有关的各种情况，包括自然环境、气候条件、劳动力及公用设施等，本磋商文件不再对上述情况进行描述。

7.3 报价人必须详阅磋商文件的所有条款、文件及表格格式。报价人若未按





磋商文件的要求和规范编制、提交响应文件，将有可能导致响应文件被拒绝接受，所造成的负面后果由报价人负责。

#### 8. 磋商文件的澄清

报价人在收到磋商文件后，若有疑问需要澄清，应于报价截至时间一个工作日前以书面形式向招标代理机构提出，招标代理机构将以书面形式进行答复，同时招标代理机构有权将答复内容（包括所提问题，但不包括问题来源）分发给所有购买了同一磋商文件的报价人。

#### 9. 磋商文件的更正或补充

9.1 在报价截止时间前，招标代理机构可以书面通知的方式修改磋商文件。修改通知作为磋商文件的组成部分，对报价人起同等约束作用。

9.2 当磋商文件与更正公告的内容相互矛盾时，以招标代理机构最后发出的更正公告为准。

9.3 为使报价人有足够的时间按磋商文件的更正要求修正响应文件，招标代理机构有权决定推迟报价截止日期，并将此变更书面通知所有购买了同一磋商文件的报价人。

### 三、响应文件

#### 10. 响应文件的组成

响应文件应按“第五章 响应文件内容和格式”要求编制。

#### 11. 报价

11.1 报价人应按开标一览表的要求报价，并且该报价在所有的响应文件中必须是统一的报价。

11.2 报价均须以人民币为计算单位。

#### 12. 磋商保证金

12.1 磋商保证金是参加本项目报价的必要条件，保证金支付要求见第一章。为避免资金在途不能及时到账，报价人需提前在报价截止时间一天前办理保证金支付手续。

12.2 若报价人不提交磋商保证金，其响应文件将被拒绝接受。

12.3 磋商保证金的退还

12.3.1 成交人的磋商保证金在其与采购人签订了采购合同后 5 个工作日内



无息退还。

12.3.2 落标的报价人的磋商保证金将在招标代理机构发出成交通知书 5 个工作日内无息退还。

12.3.3 如磋商保证金为海南信华招标代理有限公司收取，则中标结果公告期满后，投标人应把投标保证金退还申请函（必须注明项目名称、金额以及退还的银行账户）传真到 0898-65783734，以便办理投标保证金退还手续。

1) 如投标保证金为海南省公共资源交易服务中心、三沙市公共资源交易服务中心、儋州市公共资源交易服务中心收取，未中标方的投标保证金待中标结果公示期满后由代理机构工作人员办理退款，中标方的投标保证金待和采购单位签订合同并送达代理机构提交电子招投标系统后由代理机构工作人员操作办理退款。

如投标保证金已缴纳但未在电子招投标系统中提交关联，则和投标保证金收取单位联系办理退款手续，退款时请提供如下材料（加盖公章）：(1) 退款申请书；(2) 法人代表及经办人身份证（复印件）；(3) 授权委托书；(4) 电汇单（复印件）；(5) 开户许可证（复印件）。

2) 三亚市人民政府政务服务中心收取，未成交的供应商，保证金将在成交通知书发出之日起 5 个工作日内，由招标代理机构在全国公共资源交易平台（海南省）·三亚市系统中操作退还保证金。成交的供应商，保证金将在采购合同签署后 5 个工作日内，由招标代理机构在全国公共资源交易平台（海南省）·三亚市系统中操作退还保证金。

如投标保证金已缴纳但未在电子招投标系统中提交关联，则和投标保证金收取单位联系办理退款手续，退款时请提供如下材料（加盖公章）：(1) 退款申请书；(2) 法人代表及经办人身份证（复印件）；(3) 授权委托书；(4) 电汇单（复印件）；(5) 开户许可证（复印件）。

3) 如投标保证金为海口市公共资源交易中心收取，未中标方的投标保证金待中标通知书发放后由海口市公共资源交易中心相关工作人员操作办理退款。中标方的投标保证金待合同原件及电子版合同送达海口市公共资源交易中心后由海口市公共资源交易中心相关工作人员操作办理退款。

**联系电话：**

海南省公共资源交易服务中心：0898-66529867

三沙市公共资源交易服务中心：0898-66860296



儋州市公共资源交易服务中心：0898-23335693

三亚市人民政府政务服务中心：0898-38860835

海口市公共资源交易服务中心：0898-65250512

12.4 发生下列情况之一，磋商保证金将不予退还：

- (1) 报价人在报价有效期内撤回期报价书的；
- (2) 成交人不按本章规定签订合同；
- (3) 报价人提供虚假材料谋取中标、成交的；
- (4) 与采购人、其它报价人或者招标代理机构恶意串通的；
- (5) 向采购人、招标代理机构、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益的。

### 13. 报价有效期

13.1 报价有效期为从开标截止之日起计算的 **60天**，有效期短于此规定的响应文件将被视为无效。

13.2 在特殊情况下，招标代理机构可于报价有效期满之前，征得报价人同意延长报价有效期，要求与答复均应以书面形式进行。报价人可以拒绝接受这一要求而放弃报价，磋商保证金将尽快无息退还。同意这一要求的报价人，无需也不允许修改其响应文件，但须相应延长磋商保证金的有效期。受报价有效期制约的所有权利和义务均应延长至新的有效期。

### 14. 响应文件的数量、签署及形式

**14.1 响应文件一式伍份，固定装订。其中正本壹份，副本肆份。**

14.2 响应文件须按磋商文件的要求执行，每份报价书均须在封面上清楚标明“正本”或“副本”字样，“正本”和“副本”具有同等的法律效力；“正本”和“副本”之间如有差异，以正本为准。

14.3 响应文件正本中，文字材料需打印或用不褪色墨水书写。响应文件的正本须经法人代表或授权代表签署和加盖报价人公章。

14.4 响应文件不得涂改和增删，如要修改错漏处，必须由同一签署人在修改处签字和盖章。

## 四、响应文件的递交

### 15. 响应文件的密封及标记



项目编号：HNXHZB2018-050

15.1 报价人应将响应文件正本和所有副本分别密封在两个报价专用袋（箱）中（正本一包，副本一包），并在报价专用袋（箱）上标明“正本”、“副本”字样，封口处应加盖骑缝章。封皮上均应写明：

**致：海南信华招标代理有限公司**

**项目名称：24 小时自助图书馆运行及维护**

**项目编号：HNXHZB2018-055**

**注明：“请勿在开标时间之前启封”**

**报价单位名称、联系人姓名和电话**

15.2 响应文件未按上述规定书写标记和密封者，招标代理机构不对响应文件被错放或先期启封负责。

## 16. 报价截止时间

16.1 报价人须在报价截止时间前将响应文件送达招标代理机构规定的报价地点。

16.2 若招标代理机构推迟了报价截止时间，应以公告的形式通知所有报价人。在这种情况下，采购人和报价人的权利和义务均应以新的截止时间为准。

16.3 在报价截止时间后递交的响应文件，招标代理机构将拒绝接受。

## 五、磋商、评标及签约

### 17. 磋商

17.1 招标代理机构按磋商文件第一章规定的时间和地点进行磋商。采购人代表、招标代理机构有关工作人员参加。政府采购主管部门、监督部门、国家公证机关公证员由其视情况决定是否派代表到现场进行监督。

17.2 报价人应委派授权代表参加开标活动，参加开标的代表须持本人身份证件签名报到以证明其出席。未派授权代表或不能证明其授权代表身份的，招标代理机构对响应文件的处理不承担责任。

17.3 磋商时，招标代理机构或报价人代表将查验响应文件密封情况，确认无误后拆封唱标，公布每份响应文件中“报价一览表”的内容，以及招标代理机构认为合适的其他内容，招标代理机构将作开标记录。

17.4 若响应文件未密封，招标代理机构将拒绝接受该报价人的响应文件。

### 18. 磋商小组



评标委员会由技术、经济等方面的专家和用户代表组成磋商小组，其中，技术、经济等方面的专家不少于成员总数的 2/3。该磋商小组独立工作，负责评审所有响应文件并确定成交候选人。

## 19. 关于政策性优惠

19.1 所投分包(如不分包则指本项目)的所有报价产品进入当期节能清单的，其评标价=报价\*（1-2%）；报价人所投产品满足此规定的，必须提供声明函并提供相关证明文件。

19.2 所投分包(如不分包则指本项目)的所有报价产品进入当期环保清单的，其评标价=报价\*（1-1%）；报价人所投产品满足此规定的，必须提供声明函并提供相关证明文件。

19.3 报价人为小型和微型企业（含联合体）的情况：

19.3.1 中小企业的认定标准：

1) 提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务，或者提供其他中小企业制造的货物，不包括提供或使用大型企业注册商标的货物；

2) 本规定所称中小企业划分标准，是指国务院有关部门根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标制定的中小企业划型标准（工信部联企业〔2011〕300号）；

3) 小型、微型企业提供有中型企业制造的货物的，视同为中型企业；小型、微型、中型企业提供有大型企业制造的货物的，视同为大型企业。

4) 监狱企业视同为小型、微型企业。

19.3.2 具体评审价说明：

1) 报价人为小型或微型企业，其评审价=报价\*（1-6%）；

2) 报价人为联合体报价，联合体中有小型或微型企业且联合协议中约定小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额 30%以上的，其评审价=报价\*（1-2%）。

19.3.3 报价人为工信部联企业〔2011〕300号文规定的小型和微型企业（含联合体）的，必须如实填写“中小企业声明函”（内容、格式见财库〔2011〕181号），并提供中小企业认定机构的证明材料，否则无效。如有虚假骗取政策性加分，将依法承担相应责任。



## 20. 磋商和定标

20.1 磋商、评分办法见“第六章 磋商程序”。

20.2 磋商小组将严格按照磋商文件的要求和条件进行评标, 根据评标办法推荐出三人为成交候选人, 并标明排列顺序。采购人将确定排名第一的成交候选人为成交人并向其授予合同。排名第一的成交候选人因不可抗力或者自身原因不能履行合同, 或者排名第一的成交候选人提供虚假材料或存在其它违规行为的, 或者是评标委员会出现评标错误, 被他人质疑后证实确有其事的, 采购人将把合同授予排名第二的成交候选人或重新组织招标。如此类推。

20.3 招标代理机构将在指定的网站上公告成交结果。

## 21. 成交通知

21.1 成交人收到成交通知后, 到招标代理机构处办理有关手续。

21.2 成交通知书将是合同的一个组成部分。

## 22. 签订合同

22.1 成交人应按成交通知书规定的时间、地点与采购人签订成交合同, 否则磋商保证金将不予退还, 给采购人和招标代理机构造成损失的, 报价人还应承担赔偿责任。

22.2 磋商文件、成交人的响应文件及评标过程中有关澄清文件均应作为合同附件。

# 七、其它

## 23. 采购代理服务费

根据项目按计价格[2002]1980号文相关规定向成交人收取招标代理服务费。

## 24. 其它

本项目不召开答疑会。



## 第三章 用户需求书

### 一、项目名称

24 小时自助图书馆运行及维护

### 二、项目内容及要求

三亚市 24 小时自助图书馆（以下简称“自助图书馆”），是以三亚市图书馆丰富的馆藏文献为依托，以 RFID 技术为核心，集各种高新技术为一体的图书馆服务新模式。通过自助图书馆的核心终端设备——自助服务机，为市民读者提供自助申办读者证、自助借还图书、自助查询等图书馆基础服务。

投标人应具备自助服务机应用软件、系统软件和硬件设备维保能力和 RFID 技术，具备足够的物流运力和图书管理能力，负责自助图书馆服务机的故障维修、保养、设备巡查等服务，负责自助图书馆文献配送，证卡装配、现金代收、设备保洁、报障电话接听等相关服务和管理工作。其作业服务为全天候，具有专业化，自动化、网络化等特性。

#### （一）自助图书馆物流配送及分馆管理服务项目概况

自助图书馆物流配送业务参考数据

序号	项目	参考值/平均值	峰值
1	自助图书馆在架图书数量	402	
2	分馆图书馆在架图书数量	2000-10000	
3	自助图书馆须调配的流通图书数量（单台）	1000 册	
4	自助图书馆借出图书数量（单台单天）	65~75 册	340 册
5	自助图书馆还回图书数量（单台单天）	65~75 册	479 册
6	自助图书馆办证量（单台单天）	1~2 张(每张押金 100 元)	30 张
7	自助图书馆服务机打印纸消耗	每周 1 卷	

注：上述峰值数据参考的是流量大服务点在节假日时的数据。

#### 1、自助图书馆物流配送及管理服务内容

##### （1）配送及装配服务

1) 需提供配送、装配的服务点为自助馆 18 台，分馆 5 处，外阅点 1 处，参考



附件中的相关布点位置表数据（具体位置以三亚市图书馆公开公布的资料信息为准，育才镇及榆林部队，根据我馆开机情况进行服务，费用按实际服务量计）。

2) 负责三亚市图书馆与自助图书馆调配书库、自助图书馆调配书库与自助图书馆服务机、三亚市图书馆与自助图书馆服务机之间的图书、读者证等的定点配送、装配工作。

3) 每日在三亚市图书馆取得预借图书后，按照预借图书配送单要求，当日配送至各自助图书馆服务点，并执行现场装配上架作业。

4) 每日依据三亚市图书馆下达的图书配送任务，在自助图书馆调配书库中调配图书，逐个对自助图书馆图书进行配送和装配上架，保证配送后各自助图书馆书架的满载。

5) 依据三亚市图书馆下达的读者证配送任务，对自助图书馆服务点进行按需补证，保证自助图书馆办证业务的正常运行。

6) 依据三亚市图书馆的要求，按照自助图书馆运行服务标准，执行自助图书馆相关的其他辅助性业务，如对自助图书馆服务机的相关宣传材料等进行粘贴等。

7) 自助图书馆服务机打印机缺纸报警，须及时进行打印机纸张装配和更换。

8) 每季度依据三亚市图书馆下达的图书配送任务，在自助图书馆调配书库中调配图书，逐个对分馆图书进行配送和装配上架，保证配送后各分馆书架的满载。

9) 依据三亚市图书馆下达的报刊配送任务单，对外阅点进行报刊更换，保证外阅点的正常开放。

## **(2) 分拣及转运服务**

1) 每日对自助图书馆服务机还书箱图书进行清点和收回。对还回自助图书馆的图书，按照三亚市图书馆的馆藏地点分类要求进行分拣，将三亚市图书馆流通部图书、异常处理图书转送至相应书库，其他自助图书馆流通图书转送至自助图书馆调配书库，做好入库处理。

2) 对于流通率低的自助图书馆在架图书，三亚市图书馆将指派主动下架任务。依据主动下架任务对自助图书馆服务机的图书予以主动下架和分拣转运。

3) 定期对分馆及外阅点报刊进行清点上架和回收，对回收的下架报刊进行登记，送至三亚市图书馆。

4) 定期对分馆图书进行清点上架和回收，按照三亚市图书馆的馆藏地点分类





要求进行分拣送至相应书库。

5) 在进行图书分拣转送时，须保证图书的按点存放和运输。

6) 回馆图书如有掉页等情况，须及时修补。

7) 依照三亚市图书馆要求，负责三亚市图书馆书库、自助图书馆调配书库、自助图书馆服务机、三亚市图书馆分馆之间的图书配送及回收等物流服务。

### **(3) 仓储及管理服务（仓库场地由本图书馆提供）**

1) 仓库需要符合图书的储存条件，具备适宜的湿度通风环境，配置安全消防设施，不得与其他无关产品混合储存，确保图书的安全。

2) 仓库附近区域须车辆通行便捷、方便图书装卸。

3) 仓库内须配备必要的图书书架，书架设置及摆放须整齐有序。书架上须有清楚的类目和位置标识，便于图书的分类存放，以提高图书的找寻效率。

4) 须有专人负责图书的仓储管理及进出库业务。

5) 图书分拣入库时，须用 RFID 数据采集设备对每本入库图书的条码号数据、借还安全位数据进行采集和保存，按照图书大类分类入库存放。当发现图书标签阅读故障或借还安全位数据异常时及时处理，图书有撕毁、污损等情况时，应及时交还三亚市图书馆进行处理。

6) 图书出库时，须对每本出库图书的条码号数据、借还安全位数据进行采集和保存，按照出库单进行文献的出库。

7) 定期对仓库内图书进行清点和核对，三亚市图书馆有权不定期进行抽查和盘点。

8) 配有专人接听读者咨询与报障电话，耐心回答读者咨询，读者报障需及时反馈回三亚市图书馆。

9) 分馆配有专人每日值班，负责图书上架、办理读者证、现场管理、保洁、财经收款等。

### **(4) 资源监控及现场核查服务**

1) 自备“管理系统”全天候对自助图书馆的资源状况进行监控，获取自助图书馆资源运行状态及相关数据，及时进行资源调度、物流配送及装配。

2) 自助图书馆相关的异常流通业务现场核查及处理：

按照三亚市图书馆的任务通知，当读者需要处理借还图书异常情况或办证出现



异常情况时，应及时电话告知该读者处理方法，并尽快到达现场，进行现场核查，确认后收纳图书并与读者交接签收。

3) 每日对自助图书馆服务机的运行状态、运行稳定性进行现场检查，发现故障时及时处理。

4) 每日对自助图书馆服务机机体完好程度、安全门锁的完好性进行现场检查，发现故障时及时处理。

5) 每日配送、装配任务完成后，须保证自助图书馆服务机的正常运行。

6) 指定专门的现金管理工作人员，定时对读者在各服务点上缴纳的现金进行收取，并按照三亚市图书馆财务制度规定及时结清和上交款项。

## 2、物流配送及管理标准及要求

### (1) 分项服务标准

#### 1) 配送运输车辆要求：

a 配备专用的具有营运资格的封闭式运输车辆，有足够的装载空间。整体装载空间符合三亚市图书馆的日配送量要求。

b 配送运输车车体须有统一的 CI 标识，车辆外观整洁、干净。

c 运输车内须配备足量的分类书箱，保证配送作业的正常有序运作。

d 每辆运输车应安装 GPS 系统，实现配送车的实时定位跟踪。

#### 2) 配送运输要求：

须依据服务点的分布情况、运输时段的道路通畅情况，对配送运输线路、配送时间段进行综合评估，以期用最优化的线路、最短的到达时间达到最有效率的配送运输效果。

#### 3) 人员配备及操作规范要求：

a 工作人员在上岗作业前须经过自助图书馆设备生产厂家或三亚市图书馆的操作培训，并通过操作考核方可上岗。

b 配送运输车司机及配送人员要求形象良好，工作时须着工作装，工作装有明显的标识，同时佩带工作证。

c 在回答现场读者问题时，按照三亚市图书馆提供的相关服务介绍及服务内容，耐心回答读者提问。

d 制订配送时间表，按时进行图书配送及上架、下架、取还回书等日常运行业



务。

e 工作人员在进行现场装配作业时，须按照三亚市图书馆的操作要求及标准执行。

f 工作人员在执行物流配送及管理业务时，须有详细的作业清单并签字确认，相关单据复印件定时上交三亚市图书馆。

#### **4) 物流交接要求：**

a 图书、报刊与三亚市图书馆进行交接时须有相关的交接事务清单，列明交接物流的名称、数量、明细、日期、交接人员、交接地点等信息，进行交接作业时核对数据和实物无误后签字确认。

b 相关的物流交接事务及物流数据每月进行统计和审核，并上报三亚市图书馆。

c 自助图书馆流通图书调配书库中的图书在进/出库时，须有详细的出/入库交接清单，列明出/入库图书的数量、日期、出/入库地点、明细、交接人员等信息。

d 在进行现场装配、回收作业时，须打印作业的凭条数据，核对数据和实物信息，并签字确认。

#### **5) 文献安全保障要求：**

a 建立完善的图书财产安全、数据安全保障制度和计划。

b 保证图书在配送、运输、出/入库、装配、回收及到馆交接等过程中的图书财产安全，交接数据、后台存储数据与实体须保持一一对应。

c 图书在运送及装配过程中须保证图书的实体完整无缺，不得对图书进行撕毁、重压、污损等。

#### **6) 应用管理要求：**

a 在作业过程中发现数据与实体有任何误差，请及时与三亚市图书馆进行核实、确认和处理。

b 由中标人所造成的图书丢失、破损等应按价赔偿。

c 物流配送、装配出现服务延期、延误等情况时需要出具正式的书面说明向三亚市图书馆予以说明。

d 制订物流配送及管理业务统计数据 and 报表，定期向三亚市图书馆进行通报和核对。

e 制定完善的物流调配流程，对车辆/人员调度/仓库管理/内部物流业务等进



行统一调度管理。

### 7) 任务执行要求:

a 针对本项目制订 7\*24 小时响应服务机制,对三亚市图书馆的任务通知能够及时进行响应和处理。

b 建立物流配送及管理日常任务、按需任务等的跟踪管理,并能够将各任务的处理状态、执行流程和相关执行人员等信息及时反馈至三亚市图书馆。

c 建立与三亚市图书馆良好、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,请及时与三亚市图书馆进行联系及协商处理。

d 建立内部服务执行效率考核体系,对工作人员的各项服务能力、服务效率及满意度进行考核并与员工的奖惩措施挂钩。

### (2) 服务响应要求:

类型	项目	响应要求
配送及装配	上架流通文献的 配送及装配	市内每台每天至少一次,或单点在架图书少于 30%时须及时配送及装配
		市郊一周两到三次
		分馆一个季度一次
		报刊外阅点一周一至两次
	读者证配送及装配	单点产生读者证数量不足报警后须及时配证
	其他辅助性装配	按需配送及装配
分拣及转运	分拣还回图书及转运	每天每台一批次,或单点产生还书箱满报警后 须及时清理
	主动下架及转运	按需转运(按三亚市图书馆要求转运)
	打印纸耗材等配送及装配	单点出现打印机缺纸报警后须及时装配
	其他转运服务	按需转运(按三亚市图书馆要求转运)
仓储及管理	文献按类存储入库	按照文献大类分拣入库上架,每天至少一次
	图书盘点及核实	每个季度盘点一次
	报刊清点	按报刊发行周期
资源监控及 现场核查	现金代取及上交	单点超过 2000 元需及时取款;按三亚市图书 馆财务部门的要求及时缴纳现金
	异常流通业务现场核查	按需核查(按三亚市图书馆要求核查)
	服务机现场核查	每台每天至少一次
	服务机清洁保养	每台每周至少一次
	读者电话报障	处理情况 5 分钟内反馈读者

注:由于不可预见性因素、不可控因素或机器设备自身原因、外在客观因素造成的服务响应延误不计算在内。

**(3) 服务执行标准:**

评估指标	备注	要求
配送作业执行率	完成配送任务数量/下达的配送任务总数*100%	100%
配送作业准时率	准时装配服务点数量/装配的服务点总数*100%	≥90%
配送装配准确率	正确装配的图书数量/装配的图书总数*100%	100%
分拣转运作业执行率	完成分拣转运任务数量/下达的分拣转运任务总数*100%	100%
分拣转运作业准时率	准时分拣转运的任务数量/分拣转运任务总数*100%	≥90%
仓储管理精确率	盘点图书实物按大类正确存放的数量/仓储图书数据总量*100%	≥99%
核查作业执行率	完成现场核查任务数量/下达的核查任务总数*100%	100%

**(4) 服务地点**

序号	服务点名称	服务机位置
1	文体局	三亚市河西路三亚文体局一楼
2	海警二支队	南边海路海警二支队营区内
3	胜利路与光明路交叉口	胜利路与光明路交叉口靠交通灯旁
4	金凤凰酒店	金凤凰酒店靠交通灯旁
5	东方海景酒店	东方海景大酒店正门对面
6	月川广场	三亚市迎宾路月川桥广场
7	市委	三亚市榆亚路三亚市委大门右侧
8	市政府	三亚市新风街三亚市政府正对面
9	图书馆	三亚市区凤凰路 101 号三亚图书馆正门口
10	海螺馨苑	三亚市海螺一路海螺馨苑小区家属服务中心前
11	凤凰镇	凤凰镇政府大院内
12	育才镇	育才镇政府办公楼内
13	崖城镇	崖城镇政府大院内
14	天涯镇	天涯镇政府大院内



15	吉阳镇	吉阳大道卫生院对面
16	榆林	海军榆林基地大院活动中心
17	301 医院	301 医院员工生活区大院内
18	海棠湾镇	海棠湾镇政府大院内
19	91911 分馆	91911 部队内
20	同心家园三期分馆	同心家园三期物业管理办公楼二楼
21	海螺花园分馆	海螺西路海螺花园南区东门
22	儋州村社区分馆	儋州村社区委员会大楼一楼
23	海棠区庄大村分馆	林旺北风情小镇庄大村村委办公楼二楼
24	政务中心	政务中心一楼

注：由于不可预见性因素、不可控因素或机器设备自身原因、外部客观因素造成的服务延误、作业执行效率降低等不计算在内。

### 3、分馆管理服务标准及要求

- 1、保洁管理：保证分馆场地及相关设备的清洁与保养工作。
- 2、图书借还、读者办证、现场管理、保洁、财经收款服务
  - (1) 负责分馆图书的借还工作。
  - (2) 负责每日读者还回图书的上架工作。
  - (3) 每日对分馆内设备的运行状态进行记录，发现故障应及时通知三亚市图书馆。
  - (4) 每日对分馆窗户、安全门锁的完好性进行现场检查，发现故障应及时通知三亚市图书馆。
  - (5) 负责读者证办理及读者滞还金收取，对读者在分馆缴纳的现金妥善保管，每月与甲方财务结算一次。
  - (6) 依据三亚市图书馆的要求，按分馆运行服务标准，执行分馆相关的其他辅助性业务，如相关宣传、通知等材料进行粘贴等。

#### 3、图书配送

每季度根据三亚市图书馆下达的图书配送任务单进行图书的配送、分检及整理



上架。

#### 4、资产管理

中标人在工作期间应对分馆内各类图书、电子设备、书报架等资产进行有效的管理，防止他人恶意性破坏。

#### 五、对管理标准的规定

##### 1、服务管理人员及配备要求：

(1) 服务管理人员的工资及社保费等一切费用由中标人负责。

(2) 服务管理人员要求形象良好，工作时须着工作装，工作装有明显的标识，同时佩带工作证。

(3) 回答现场读者问题时，按照三亚市图书馆提供的相关服务指南及服务内容，耐心回答读者提问。

##### 2、操作规范要求：

(1) 服务管理人员在上岗作业前须经过自助图书馆设备生产厂家或三亚市图书馆组织的操作培训，并通过岗前操作考核。

(2) 服务人员上架工作必须遵照三亚市图书馆的操作要求及标准执行。

##### 3、文献、设备安全保障要求：

(1) 须建立完善的图书、设备财产安全、数据安全保障制度和计划，并具备安全管理实施流程和措施。

(2) 须保证图书财产安全，交接数据、后台存储数据与实体物件须保持一一对应，并做好清单台账。

##### 4、应用管理要求

(1) 如在作业过程中发现存储数据与实体物件有任何误差，应及时与三亚市图书馆进行核实、确认和处理。

(2) 服务期结束前，中标人需对分馆内所有图书、设备进行一次全面盘点核查，以保证所有图书设备的交接数据、后台存储数据与实体物件保持一致。馆员工作站、门禁等软硬件设备完好并能正常运行，如设备有故障中标人有义务进行修复、更换，同时将相关数据与设备运行情况上报给三亚市图书馆。

##### 5、任务执行要求

(1) 须建立与三亚市图书馆良好、通畅的信息沟通机制，如在服务实施及任



务执行过程中发生任何异常情况，应及时与三亚市图书馆进行联系及协商处理。

(2) 须建立内部服务效能考核体系，对服务人员的各项服务能力、服务效率及满意度进行考核，并与员工的奖惩措施挂钩。

#### 6、服务响应要求：

分馆开放时间须严格按照三亚市图书馆规定时间开放。开放时间段由三亚市图书馆根据读者需求进行相应调整。

开放时长：1、同心家园三期分馆：周二至周日每日开放 8 小时；2、海螺花园分馆、庄大村分馆：周二至周五每日开放 6 小时，周六至周日每日开放 10 小时；3、儋州村社区分馆：周二至周五每日开放 10 小时，周六至周日每日开放 13 小时；4、周一为馆休日。

## (二) 自助图书馆维保项目概况

### 1、服务需求概述

#### (1) 维护服务对象：

1)、18 台自助图书馆服务机机体及供电线路、雨棚、灯箱、无障碍通道护栏、基座等的设备设施的附件。

2)、三亚市图书馆总馆及 91911 部队分馆、同心家园三期分馆、海螺花园分馆、儋州村社区分馆、庄大村分馆内的 1 台自助办证机、3 台自助借还机、16 台馆员工作站、1 台集成馆员工作站、29 片 RFID 安全门及 2 套刷卡门禁。各项设备具体硬件构成、功能参数、系统参数等以三亚市图书馆与供应商当年度签署的各“设备采购合同”中相关描述为准。

(2) 服务内容：以上服务对象设备的故障维修、保养、巡检及无条件免费进行故障设备更换（含各种原因造成的设备故障，包括台风、暴雨以及人为破坏所造成的设备故障），服务机应用软件、系统软件等的故障排除、升级更新、优化完善、巡检等，服务机供电设施、网络设施、雨棚、灯箱等维修、翻新、更换、故障排查、巡检等。

(3) 服务类型：提供故障受理、工程师现场故障排除、备件快速响应、无条件免费进行故障设备更换，日常主动服务（巡检、问题处理汇总、运行情况分析等）以及技术文档、邮件发送、定期例会报告等。

### 2、服务技术要求





## (1) 故障受理及响应

### 1) 全天候的远程服务支持

中标人提供 7×24 的固定号码电话服务热线, 由专人受理客户问题, 提供全天候不间断的产品技术咨询、故障申报受理、硬件维修受理以及服务咨询等服务内容。

### 2) 故障响应要求

在服务期内, 对自助图书馆服务机产品(包含零配件、装配工艺、软件), 中标人须提供以下维护工作:

a 产品出现设备故障时, 中标人应负责提供现场免费保修服务, 在 0.5 小时内响应, 一般故障在 2 小时内解决, 较大故障在 24 小时内解决, 并将维护信息及时反馈至三亚市图书馆。若遇 24 小时内不能修复的重大故障, 中标人应及时通报三亚市图书馆, 并在通报后 48 小时内修复设备, 恢复服务。

b 在服务期内产品出现的任何质量问题或运行问题, 中标人提供免费维修, 按照上述要求进行快速响应和故障排除, 并承担修理、调换的实际费用。

c 中标人须具备自助图书馆服务机产品充足的备件, 以保证在规定的响应时间内及时维修。

### 3) 24 小时值班维护响应

中标人应根据自助图书馆服务机 24 小时开放服务模式要求, 实施具体的 24 小时值班制度及专人故障响应支持服务。

4) 中标人应在重要时刻(由三亚市图书馆通知)安排专人到现场对自助图书馆服务机进行技术保障的服务, 以保证服务正常运行, 并能够在最短时间内定位和排除系统运行故障。其服务内容包括现场故障排除、现场运行监控。

### 5) 重点故障监测制度

中标人须建立重点故障监测制度, 对同一故障或同一类故障, 如连续在某台机器上发生, 重点进行监控、维护, 并及时与三亚市图书馆进行沟通。

### 6) 重大故障专案组制度

中标人须建立重大故障专案组制度。同一个故障或同一类故障, 连续在同一类型的多台服务机频繁出现, 须由维护专家、相关行业工程师, 成立专案组进行实地分析、排查及解决。

## (2) 定期主动维护服务



中标人应周期性的派出现场工程师，对维护设备进行全面巡检和测试，确保设备正常运行，同时记录响应的设备运行日志。

具体维护计划应包括：

1) 每日检查设备运行情况，排除隐患故障并进行设备保养工作，巡检情况以短信方式上报三亚市图书馆业务相关人员。

2) 每月一次对系统设备进行例行检查和维护，保证设备处于正常的工作状态。

巡检过程中发现的故障问题及故障设备应及时、尽快进行修复和完善。巡检完成后应提交《产品巡检报告》。巡检主要包括：

a 硬件运行状态检查：产品及部件的运行状态，机器内部电力设施、线路等的健康状况；

b 软件运行情况检查：产品系统各功能的运行状态，系统日志及监控数据的状态等；

c 其他检查项目：网络环境运行状态、电路接入环境的运行状态；

3) 每季度提交设备故障及维修的《故障分析报告》。

包括故障产生的原因、故障行为分析、故障排除跟踪、故障解决方案等。

4) 每季度同三亚市图书馆举行一次服务质量反馈与交流总结会议。

向三亚市图书馆提交服务情况总结报告，对维护服务情况进行总结，提出优化改进建议及工作安排。

### (3) 软件系统改进及完善服务

中标人对自助图书馆软件系统（含系统软件、应用软件等）运行过程中产生的漏洞和缺陷，应提供改进方案并实施。

中标人对自助图书馆服务机的系统稳定性，提供改进建议和措施，并在征得三亚市图书馆同意后实施，从而有效降低系统的故障率，提高自助图书馆服务机的运行效率。

### (4) 服务指标要求

类型	项目	指标要求
故障支持及响应	服务支持	全天候 24 小时支持
	普通故障修复	0.5 小时内响应，在 2 小时内解决和修复故障。
	较大故障修复	24 小时内解决，并将维护信息及时反馈至三亚市图书馆。



	重大故障修复	遇 24 小时内不能修复的重大故障，三亚市图书馆将及时通知读者，中标人须在通知发出 48 小时内修复设备，恢复服务。
	24 小时值班响应	按三亚市图书馆需求进行提供和实施
	重要时刻专人现场值守	按三亚市图书馆需求进行提供和实施
定期主动服务	故障及故障修复信息报告	每天一次（通过短信通知馆方主要工作人员）
	设备例行巡查	每天一次（通过短信通知馆方主要工作人员）
	设备定期巡查	每月一次
	设备全面巡检	每季度一次
	设备定期故障分析总结	每季度一次
	服务质量定期反馈及交流	每季度一次

### 3、维护管理要求

#### (1) 组织机构管理

对自助图书馆的维护支持响应，投标人须设置有任务调度中心、故障维修中心、系统改进中心等三个部门。

##### 1) 任务调度中心：

a 负责监控自助图书馆的各项状态数据，包括工作状态信息、故障信息等，并负责接收和响应三亚市图书馆的故障报错；

b 根据故障的严重程度和应急性，协调维修小组人力及维修设施，及时进行现场排错；

c 监控和跟踪故障响应处理全过程，督促故障维修中心及时、顺利完成故障维修任务，如故障未能在规定时间内解决，协调相关技术人员进行故障排查和解决，并将故障响应处理结果及时通知三亚市图书馆；

d 制定自助图书馆服务机巡检计划，协调相关人员进行定时安全检查；

e 接收和响应三亚市图书馆的售后改进要求，协调系统改进中心部门成员进行



系统的改进与调优。

2) 故障维修中心：

a 依据自助图书馆的分布地理位置及用户的故障响应时间要求，故障处理小组应配备电器工程师、机械维修工程师、软件维护工程师各一名，保证故障处理的效率；

b 当发生系统故障时，依据任务调度中心的指示，分配响应的维护小组赴现场进行故障排查；

c 依据任务调度中心的指示，进行定时机器巡检，并向三亚市图书馆出具巡检报告，保证自助图书馆主服务机、查询机各项硬件设施、系统功能的正常运作；

d 建立维修响应维修方案共享平台，分享自助图书馆故障维修解决方案，跟踪故障的实时解决全过程，并定期进行总结和分析。

3) 系统改进中心：

a 依据任务调度中心的任务要求，对三亚市图书馆提出的改进需求进行充分沟通和确认，并提交可行性分析、方案具体规划，待确认可行后即制定改进实施计划表，并进行改进实施；

b 对系统的各项集成硬件设施、功能模块等的运行情况进行监控和统计，并分析各项故障点的产生原因，研究故障的稳定性调优方案，以其保证机器的可靠、安全运行。

## (2) 备件库要求

1) 自助图书馆零配件备件库。保证自助图书馆服务机 10%数量的成套零部件。

2) 自助图书馆维修工具库。为保证自助图书馆的维修工作的顺利实施，设置相关的工具库，提供日常维修常用电气工具包、机械维修工具包。

3) 自助图书馆软件系统更新历史库，用于对自助图书馆的各项系统软件的各项更新版本进行保存，保证自助图书馆系统软件的更新安全。

## (3) 自助图书馆故障维修规范

为把因系统故障而造成的读者投诉及自助图书馆服务的负面影响降到最低，中标人须切实履行自己的职责，在最快的时间内，利用最有效的措施来进行解决和处理：

1) 运维工程师在进行维修作业时应形象良好，佩带自助图书馆相关的维修业



务工牌，并在维修机器附近明显区域摆放“机器维修中，预计维修时间……”等明显指示牌。在回答读者咨询和疑问时应语气和蔼，遇到无法解决的读者提问应引导其向三亚市图书馆相关业务部门咨询。

2) 运维工程师在收到故障处理任务后，应携带相关的维修设施、零部件备件等，主动、及时赶赴故障现场对机器故障进行处理。故障处理完毕后，须及时对系统进行异常复位。遇到无法现场解决的故障，应通知三亚市图书馆，并上报维修主管人员制定维修计划及具体解决措施。

3) 运维工程师在处理故障时，依照故障的类型和特点，制定相应的故障解决措施，并及时解决故障。

4) 运维工程师在进行维修、维护时，应遵循操作规范，相关的电气处理、排线走位等应遵循标准工艺流程，以便提高自助图书馆故障维修效率。

5) 故障维修完成后，维修中心应将故障维修记录告知三亚市图书馆，对需要更换的零部件、需要更改的配置等及时通知三亚市图书馆进行备案后再进行处理。

#### (4) 维护支持制度

1) 维护培训与管理制：定期进行维护支持培训，保证运维工程师按照标准化的工作流程实施各项维护工作；

2) 信息沟通制度：主动与三亚市图书馆进行人员配备及安排、故障信息、运行维护跟踪、系统改进及完善等的沟通，建立信息共享及沟通的有效渠道和发布平台，确保与三亚市图书馆实时保持信息的通畅。

3) 紧急故障处理机制：中标人应制定本项目的紧急事件处理预案，保证发生紧急故障时，依据规定的流程和处理预案，及时排除故障。当发生重大故障时，应及时通知三亚市图书馆，并由任务调度中心协调核心技术人员及足够的故障维修人力，进行故障排查和解决。

4) 设备维护技术档案制度：根据每次故障维修报告和预防性维护报告建立技术文案资料库，详细记录设备的型号、序列号、故障时间、故障类型、维护方法、维护质量、预防措施及维护时间和维护人员等信息。

### 四、项目相关要求

1、服务期限：合同签订后 10 个月；地点：海南省三亚市。

2、服务期满后如该项目招标工作尚未完成，仍由原中标商提供服务直至全部



项目编号：HNXHZB2018-050

完成项目招标，并配合做好该项目服务的交接工作，服务费依照原合同费用标准，实行按月支付。

3、投标人必须提供详细的保修期内技术支持和服务方案，技术支持和服务方案包括（但不限于）：质保期不少于一年，自项目验收通过之日起计算；提供一年上门保修；提供全年技术支持和服务，在使用过程中发生质量问题中标人应在 24 小时内响应，并在三个工作日内解决问题。

4、中标人在服务期结束后应将调拨至 24 小时自助图书馆仓库的所有图书进行准确盘点并向三亚市图书馆递交图书盘点报告，同时将合同期内的图书流通日志（含图书出入库、调拨日志等）、维护报告、维修日志（包含硬件、组装、软件等）等作为附件资料提交给三亚市图书馆，以保证该项目设备运行和维护资料的完整。

5、中标人在服务期结束后，应与三亚市图书馆签署相关的自助图书馆服务机的保密协议，就自助图书馆服务机的相关安全、技术实现、功能原理等方面内容达成一致，保密期限至少为 3 年，如有违反，一切后果由中标方承担。

6、投标人必须根据所投产品的技术参数、资质资料编写投标文件。在中标结果公示期间，采购人有权对中标候选人所投货物的技术指标、资质证书资料等进行核查，如发现与其投标文件中的描述不一致，代理机构将报政府采购主管部门严肃处理。



## 第四章 合同条款

注: 本合同仅为合同的参考文本, 合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订。

### 通用合同条款

(略)

### 合同专用条款部分

甲方: \_\_\_\_\_

乙方: \_\_\_\_\_

甲乙双方根据\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日 24 小时自助图书馆运行及维护 (项目编号: HNXHZB2018-055) 竞争性磋商结果及磋商文件的要求, 经协商一致, 同意以下专用条款作为本项目合同条款的补充。当合同条款与专用条款不一致时, 以专用条款为准。

#### 一、合同标的及金额等

序号	项目名称	项目内容	单价	数量	合计	备注
1						
2						
3						
4						
...						
报价总额 (小写)					大小写应一致	
报价总额 (大写)						

#### 二、服务期



### 三、付款

甲方应按如下方式进行付款：

1. 预付款（合同总价款 30%）：甲方应于合同签订后 10 个工作日内向乙方支付合同总价的 30%作为预付款。

2. 服务费（合同总价款 70%）：经双方同意，合同总价款的 70%作为服务费。

（1）按合同规定的服务时间（10 个月）划分为三个服务周期。第一个服务期为 4 个月，服务费为合同总价款的 30%。第二个服务期为 3 个月，服务费为合同总价款的 20%。第三个服务期为 3 个月，服务费为合同总价款的 20%。

（2）每个服务期结束后，甲方应及时对乙方当期服务进行考核，并在考核结束后 5 个工作日内形成书面的考核结果提交乙方确认，若乙方对甲方的核定结果有异议，且甲方未能提供充分的书面扣除依据，相应款项甲方不得扣除。

（3）双方对考核结果无异议，则根据合同约定的考核标准扣除服务费，并由乙方开具当期服务费发票，自甲方收到发票之日起，10 个工作日内向乙方支付当期服务费。

### 四、违约赔偿

1. 除下一条规定的不可抗力外，如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方可从合同款中扣除违约赔偿费，每延迟一个工作日迟交货物（含软件及相关服务）或未提供服务，按合同金额的 0.5%计扣违约赔偿费。但违约赔偿费的最高限额为合同金额的 15%。如果乙方延迟交货时间超过一个月，甲方有权终止合同，并按合同约定及法律规定追究乙方的违约责任。

2. 如果双方中任何一方由于战争、严重火灾、水灾、台风和地震以及其它经双方同意属于不可抗力的事故，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予以延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。

### 五、合同纠纷处理

本合同执行过程中发生纠纷，作如下处理：

1、申请仲裁：仲裁机构为海南经济仲裁委员会。

2、提起诉讼：诉讼地点为采购人所在地。

### 六、合同生效

本合同由甲乙双方签字盖章后生效。





## 七、合同鉴证

招标代理机构应当在本合同上签章，以证明本合同条款与磋商文件、响应文件的相关要求相符并且未对采购货物和技术参数进行实质性修改。

## 八、组成本合同的文件包括

1. 合同通用条款和专用条款；
2. 磋商文件及乙方的响应文件及磋商时的承诺文件；
3. 成交通知书；
4. 甲乙双方商定的其他必要文件。

上述合同文件内容互为补充，如有不明确，由甲方负责解释。

## 九、合同备案

本合同一式六份，中文书写。甲乙双方各执两份、招标代理机构一份，另外一份由招标代理机构报政府采购主管部门备案。

甲方：_____	(盖章)	乙方：_____	(盖章)
地址：_____		地址：_____	
法定(或授权)代表人：_____		法定(或授权)代表人：_____	
开户行：_____		开户行：_____	
户名：_____		户名：_____	
帐号：_____		帐号：_____	
_____年__月__日		_____年__月__日	

招标代理机构声明：本合同标的经海南信华招标代理有限公司依法定程序采购，合同主要条款内容与招响应文件的内容一致。

招标代理机构：海南信华招标代理有限公司 (盖章)

经办人：\_\_\_\_\_



项目编号：HNXHZB2018-050

\_\_\_\_年\_\_月\_\_日



## 第五章 响应文件内容和格式

请报价人按照以下文件要求的格式、内容制作响应文件，并按以下顺序编制目录及页码，否则可能将影响对响应文件的评价。

- 1、投标函（表 1）
- 2、开标一览表（表 2）（注：须单独密封一份，否则将拒收投标文件）
- 3、投标人简介
- 4、营业执照副本、税务登记证、组织机构代码证复印件（或者三证合一复印件），投标人资格要求中的所有材料复印件
- 5、保证金缴纳证明材料
- 6、企业纳税证明或者会计师事务所出具的财务审计报告
- 7、社会保障缴费记录复印件
- 8、授权委托书（表 3，报价文件正本原件，副本复印件）
- 9、法人代表、授权代表身份证复印件
- 10、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的声明函（表 4，同时提供“信用中国”、“中国政府采购网”和“信用三亚”三个网站信用查询页面截图）
- 11、同类项目业绩表（表 5）
- 12、项目管理机构（表 6）
- 13、技术部分
- 14、投标人认为需要的其它材料

注：以上复印件均需要加盖公章或投标专用章



## 表 1、报价函

致：海南信华招标代理有限公司

根据贵单位 24 小时自助图书馆运行及维护（项目编号为 HNXH ZB2018-055）的磋商邀请函要求，正式授权下述签字人\_\_\_\_\_（姓名和职务）代表报价人\_\_\_\_\_（报价单位名称），提交响应文件。

根据此函，我们宣布同意如下：

- 1、我方接受磋商文件的所有的条款和规定。
- 2、我方同意按照磋商文件第一章“报价人须知”的规定，本响应文件的有效期为从报价截止日期起计算的60 天，在此期间，本响应文件将始终对我方具有约束力，并可随时被接受。
- 3、我们同意提供贵单位要求的有关本次报价的所有资料或证据。
- 4、如果我方成交，我们将根据磋商文件的规定严格履行自己的责任和义务。
- 5、如果我方成交，我方将支付本次磋商的成交服务费。

报价人名称：\_\_\_\_\_（公章）

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_ 传真：\_\_\_\_\_

授权代表：\_\_\_\_\_（签字或私章） 职务：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_



## 表 2、报价一览表

项目名称：24 小时自助图书馆运行及维护

项目编号：HNXHZB2018-055

服务期限：合同签订后\_\_\_\_\_

序号	项目/产品名称	数量	单位	单价（元）	小计（元）
1					
2					
3					
4					
5					
...					
报价总额	(小写)				
	(大写)				
最终报价	(小写)				
	(大写)				

报价人全称：（盖章）

全权代表（签名或私章）：

注：1、报价时，“最终报价”栏请先不要填写，磋商结束后授权代表在响应文件正本的此表格上填写最终报价；

2、报价一览表格式不得自行改动。



### 表 3、授权委托书

致: 海南信华招标代理有限公司:

本授权书声明:

委托人: \_\_\_\_\_

地 址: \_\_\_\_\_ 法定代表人: \_\_\_\_\_

受托人: 姓名\_\_\_\_\_ 性别: \_\_\_\_ 出生日期: \_\_\_\_年\_\_月\_\_日

所在单位: \_\_\_\_\_ 职务: \_\_\_\_\_

身 份 证: \_\_\_\_\_ 联系方式: \_\_\_\_\_

兹委托受托人\_\_\_\_\_代表我方参加海南信华招标代理有限公司组织的 24 小时自助图书馆运行及维护 (项目编号为: HNXHZB2018-055) 的政府采购活动, 并授权其全权办理以下事宜:

- 1、参加报价活动;
- 2、出席磋商会议;
- 3、签订与成交事宜有关的合同;
- 4、负责合同的履行、服务以及在合同履行过程中有关事宜的洽谈和处理。

受托人在办理上述事宜过程中以其自己的名义所签署的所有文件我方均予以承认。受托人无转委托权。

委托期限: 至上述事宜处理完毕止。

委托单位: \_\_\_\_\_ (公章)

法定代表人: \_\_\_\_\_ (签字或私章)

受托人: \_\_\_\_\_ (签字或私章)

\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日



项目编号：HNXH ZB 2018-050

## 表 4、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的声明函

致：海南信华招标代理有限公司

为响应贵公司组织的 24 小时自助图书馆运行及维护（项目编号为：HNXH ZB 2018-055）货物及服务的招标采购活动，我司声明如下：

本项目招标公告前三年内，我司在经营活动中没有被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单等重大违法记录。

如有虚假，我司愿意接受相关处罚。

特此声明。

注：同时提供“信用中国”、“中国政府采购网”和“信用三亚”三个网站信用查询页面截图。

投标人名称：\_\_\_\_\_（公章）

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_ 传真：\_\_\_\_\_

授权代表：\_\_\_\_\_（签字或私章） 职务：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_



项目编号：HNXHQB2018-050

### 表 5、同类项目业绩

项目名称：24 小时自助图书馆运行及维护

项目编号： HNXHZB2018-055

序号	项目名称	项目内容	合同金额	签约时间	业主联系人电话	备注

报价人名称（盖章）：

授权代表（签名或私章）：

注：在此表后面按顺序附上各项目的合同复印件。





## 第六章 磋商程序

### 一、评审原则

1、本次采购采用竞争性磋商方式进行，评审由依法组成的磋商小组负责完成。  
评审基本原则：评审工作应依据《中华人民共和国政府采购法》以及国家和地方政府采购的有关规定，遵循“公开、公平、公正、择优、诚实信用”的原则。

2、本次竞争性磋商采购的评审采用综合评分法。

### 二、磋商程序和评审方法

1、磋商小组对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查，如发现响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的等内容，可以要求报价人作出必要的澄清、说明或者更正。报价人的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

2、磋商小组根据附表 1 的内容，对响应文件进行初步评审，只有通过初步评审的报价人才能继续进行磋商程序。

除符合“政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法”第三条第四项情形的，通过初步评审的报价人必须不少于 2 家，否则磋商失败。

3、磋商小组所有成员应当集中与单一报价人分别进行磋商。

4、磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的报价人在规定时间内提交最后报价。最后报价是报价人响应文件的有效组成部分。

已提交响应文件的报价人，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

5、经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的报价人后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的报价人的响应文件和最后报价进行综合评分。

6. 综合评分具体评审的内容详见（附表 2），技术、商务及价格权重分配如下：

类别	技术、商务	价格
权重	80%	20%

7. 价格分计算方法：

满足磋商文件要求且最终报价最低的报价为基准价，价格分统一按照下列公式



计算: 价格分=(基准价 / 最终报价) × 价格权值 × 100

如报价人满足第二章第 17 条“关于政策性加分”规定的, 应按该条规定对报价人的最终报价进行调整。

8. 综合评分及其统计: 磋商小组成员对各报价人评分的算术平均值为该报价人的综合评分。综合得分最高的报价人为第一中标候选报价人, 综合得分次高的报价人为第二中标候选报价人, 以此类推。综合得分相同的, 按投标报价由低到高顺序排列。综合得分和投标报价均相同的, 按技术指标由优至劣顺序排列。

### 三、磋商、评审过程的保密性

1、接受报价后, 直至成交报价人与采购人签订合同后止, 凡与磋商、审查、澄清、评价、比较、确定成交人意见有关的内容, 任何人均不得向报价人及与磋商、评审无关的其他人透露。

2、从报价递交截止时间起到确定成交报价人日止, 报价人不得与参加磋商、评审的有关人员私下接触。在磋商评审过程中, 如果报价人试图在响应文件审查、澄清、比较及推荐成交报价人方面向参与磋商、评审的有关人员和采购人施加任何影响, 其报价将被拒绝。

### 四、接受和拒绝任何或所有报价的权利

招标代理机构和采购人保留在成交之前任何时候接受或拒绝任何报价, 以及宣布竞争性磋商无效或拒绝所有报价的权力, 对受影响的报价人不承担任何责任。

### 五、变更技术方案的权利

在竞争性磋商过程中, 采购人有权变更技术方案或采购数量, 如果报价人根据采购人提出的变更要求调整方案或价格后未能获得合同, 采购人和招标代理机构不承担任何责任。



# 附表 1

## 初步审查表

项目名称：24 小时自助图书馆运行及维护

项目编号：HNXHQB2018-055

序号	审查项目	评议内容（无效报价认定条件）	报价人 1	报价人 2	报价人 3
1	报价人的资格	是否符合报价人资格要求			
2	响应文件的有效性、完整性	是否符合磋商文件的式样和签署要求且内容完整无缺漏			
3	报价项目完整性	是否对本项目内所有的内容进行报价，漏报其报价将被拒绝			
4	磋商保证金	是否提交磋商保证金的			
5	报价有效期	是否满足磋商文件要求			
6	交货期或工期	是否满足磋商文件要求			
7	其它	无其它无效报价认定条件			
<b>结 论</b>					

1、表中只需填写“√/通过”或“×/不通过”。

2、在结论中按“一项否决”的原则，只有全部是√/通过的，填写“合格”；只要其中有一项是×/不通过的，填写“不合格”。

3、结论是合格的，才能进入下一轮；不合格的被淘汰。

评委：

日期：



## 附表 2

## 技术、商务评分表

项目名称: 24 小时自助图书馆运行及维护

项目编号: HNXHZB2018-055

序号	评审内容	评分标准	满分	投标人
1	服务实施、 设施配备 及日常管 理方案	提供物流、维保统一管理平台软件, 有: 5 分, 无提供: 0 分;	5	
2		物流服务方案和保障措施; 优: 5-6 分, 良: 3-4 分, 一般: 1-2 分, 无提供: 0 分。	6	
		设备维保方案和保障措施; 优: 5-6 分, 良: 3-4 分, 一般: 1-2 分, 无提供: 0 分。	6	
3		投标人投入该项目图书配送专用“轻型厢式或封闭货车”车辆, 每提供一辆得 1 分, 最高得 3 分。 <b>证明材料: 提供相关购车发票、实拍图片、车辆行驶证复印件 并加盖公章, 原件现场核查。</b>	3	
4		投标人投入该项目维保专用车辆(机动车), 每提供一辆得 1 分, 最高的 2 分。 <b>证明材料: 提供相关购车发票、车辆行驶证复印件并加盖公章, 原件现场核查。</b>	2	
5		分馆管理运行及维护方案; 优: 4 分, 良: 2-3 分, 一般: 0-1 分, 无提供: 0 分。	4	
6		维修备件库建设方案; 优: 5 分, 良: 3-4 分, 一般: 1-2 分, 无提供: 0 分。	5	
7	物流、维保应急方案; 优: 4 分, 良: 2-3 分, 一般: 1 分, 无提供: 0 分。	4		
8	服务承诺 及制度管 理	制定内部工作管理制度; 优: 4 分, 良: 2-3 分, 一般: 1 分, 无提供: 0 分。	4	
9		沟通与响应机制; 优: 4 分, 良: 2-3 分, 一般: 1 分, 无提供: 0 分。	4	
10		服务灵活性; 优: 3 分, 良: 1-2 分, 一般: 0 分, 无提供: 0 分。	3	
11		效率评估与改进方案; 优: 4 分, 良: 2-3 分, 一般: 0-1 分, 无提供: 0 分。	4	
12	投标人实 力	拥有《物流维保运营软件》自主知识产权, 有: 5 分, 无: 0 分。 <b>证明材料: 提供著作权证书复印件并加盖公章, 原件现场核查。</b>	5	



13	项目提交成果质量及保障措施	在 <b>本地设有售后服务点</b> 并具备图书物流、维保团队专业技术人员, 每提供 1 人得 0.5 分, 最高得 5 分。 <b>证明材料: 提供相关人员花名册及近 3 个月社保缴纳证明材料, 原件现场核查。</b>	5	
14		投标人拥有不少于 3 人的物流司机上岗证, 得 3 分, 否则不得分。 <b>证明材料: 提供相关人员证书复印件并加盖公章, 原件现场核查。</b>	3	
15		投标人具有 ISO14001 环境管理体系认证证书, 得 1 分; 投标人具有 ISO18001 职业健康安全管理体系认证证书, 得 1 分; 投标人具有 ISO9001 质量管理体系认证证书, 得 1 分; 投标人具有道路运输经营许可证, 得 2 分	5	
16	同类项目经验	近三年具有 24 小时自助图书馆物流维保服务经验及案例, 每提供 1 个得 2 分, 最高得 8 分, 否则不得分。 <b>证明材料: 提供相关合同复印件并加盖公章, 原件现场核查。</b>	8	
17	人员实力	投入该项目的专业技术人员具有电力、机械、计算机、软件等资质证书的, 满足 1 项得 1 分, 最高得 4 分。 <b>证明材料: 提供相关证书复印件并加盖公章, 原件现场核查。</b>	4	
18	价格分	满足招标文件要求且价格最低的投标价为基准价, 价格分统一按照下列公式计算: 价格分=(基准价 / 投标报价)×价格权值×100	20	

评委: