

第五章 采购需求

一、采购需求表

名称	江西电力职业技术学院2026年图书馆服务外包项目
数量	一项
服务期	服务有效期 12 个月(2026 年 09 月 01 日至 2027 年 08 月 31 日)；合同签订后 7 个工作日内，外包团队全部到岗、服务方案落地，正式启动服务。如成交供应商月度考核结果为“优秀”的次数 ≥ 10 次，可选择续约一年。
服务地点	江西电力职业技术学院
备注	

二、采购要求

(一) 服务需求

1、服务范围

- 1.1 本项目为图书馆服务整体外包，涵盖流通服务、资源建设、阅读推广三大核心板块；
- 1.2 流通服务：读者服务、图书流通管理、馆内环境与秩序维护、安全隐患排查；
- 1.3 资源建设：文献资源采购、供应商管理、资源使用效益分析与优化；
- 1.4 阅读推广：阅读活动策划、新媒体运营、读者需求调研与数据分析。

2、服务内容

- 2.1 外包团队需派驻12名专职人员，分属以下岗位：
- 2.2 流通服务部（8人）：图书借还、咨询导读、图书上架整架盘点、阅览室/自习室/书库秩序与环境维护、安全巡检；
- 2.3 资源建设部（2人）：制定年度资源采购计划、执行招标采购、供应商履约管理、资源使用率分析并提优化建议；
- 2.4 阅读推广部（2人）：每月至少1次主题活动（学期累计 ≥ 4 次）、公众号每月推文 ≥ 4 篇（原创 $\geq 50\%$ ）、每学期开展读者调研并形成报告。
- 2.5 工作时间

岗位	工作时间	备注
流通服务部	2026.9.1-2027.8.31	采用两班倒模式，上1天休息1天。
资源建设部	2026.9.1-2027.8.31	采用两班倒模式，上1天休息1天。
阅读推广部	2026.9.1-2027.8.31	采用两班倒模式，上1天休息1天。

3、服务标准及要求

3.1 劳务外包人员招聘基本要求

项目	要求
学历	大专及以上学历（资源建设部、阅读推广部要求本科及以上）。
年龄	流通服务部外包人员，年龄35周岁以下；资源建设部和阅读推广部外包人员年龄40周岁以下。
专业	图书馆学、信息管理、教育学、市场营销等相关专业优先。
技能	熟练使用办公软件，普通话标准，无沟通障碍。
健康要求	身体健康，五官端正，能用普通话沟通无障碍，具有良好的沟通能力，无传染性疾病，能适应倒班及体力劳动（正式到岗前15天，向采购人提供体检报告）。

项目	要求
其他	无违法犯罪记录，签订保密协议，接受校方岗前培训。

3.2具体岗位招聘要求

岗位	岗位职责	招聘要求
流通服务部 (8人)	1. 图书借还、咨询导读、读者服务等； 2. 每日图书上架、整架、图书盘点等； 3. 阅览室、自习室、书库等秩序维护、环境维护、安全隐患排查。	1. 大专及以上学历，专业不限； 2. 熟练操作RFID设备； 3. 有服务行业经验者优先； 4. 其中包含前台2名，要求女性，身高160cm及以上。
资源建设部 (2人)	1. 制定年度采购计划（纸质图书、电子图书、数字资源库等）； 2. 执行招标采购、供应商管理； 3. 资源使用率分析及优化建议。	1. 本科及以上学历，图书馆学/信息资源管理等相关专业。 2. 熟悉馆配市场及DRAA采购； 3. 2年以上采购经验。
阅读推广部 (2人)	1. 策划阅读活动； 2. 运营公众号； 3. 读者需求调研及数据分析。	1. 本科及以上学历，新闻传播/汉语言文学等相关专业； 2. 熟练使用PS、Excel等办公软件； 3. 有文化活动策划或新媒体运营经验。

3.3薪资要求

名称	薪资要求	备注
流通服务部	每月应发基本工资不低于2000元，外加绩效考核奖励。绩效考核奖励每月不低于1100元*考核系数。	绩效实发数根据考核结果来应用。
资源建设部	每月应发基本工资不低于2300元，外加绩效考核奖励。绩效考核奖励每月不低于1500元*考核系数。	绩效实发数根据考核结果来应用。
阅读推广部	每月应发基本工资不低于2200元，外加绩效考核奖励。技校考核奖励每月不低于1300元*系数。	绩效实发数根据考核结果来应用。
五险	按国家规定给全员缴纳五险(根据每年基数变化，及时做相应调整)	
福利	每人每年不低于3140元。包括：一年三节(2100元)+烤火降温费(1040元)。	
加班费	图书馆节假日正常开放，加班费用按国家相关规定执行。	

名称	薪资要求	备注
年终绩效	5000元基数*年度考核系数。	根据年度考核结果发放。年度考核总分100分。90分及以上考核系数为1.1；80-90（含80分）系数为1.0；70-80（含70分）系数为0.9；70分以下系数0.8；60分以下不发。

3.4 劳务外包服务要求

3.4.1 成交供应商在履行本项目过程当中所发生的所有风险（包括劳务外包人员发生的意外事件、劳务纠纷等），给第三方造成的损害，均由成交供应商自行承担，采购单位不承担任何责任。

3.4.2 成交供应商应制定管理制度，履行服务责任，派遣、调换劳务人员须得到采购单位的同意。因成交供应商自身原因引发管理或劳资纠纷的，由成交供应商承担由此引发的全部责任。

3.4.3 成交供应商要全力配合并完成采购单位的招聘工作，包括发布招聘公告、设立专场招聘会等工作，协助采购单位优选并提供相应的人才库。

3.4.4 成交供应商要满足采购单位流通服务、资源建设、阅读推广等具体的业务工作要求。采购单位可以根据工作内容进行工作人员的调整。

3.4.5 成交供应商确保劳务外包人员统一着装上岗，至少配备两季工作服，工作人员服装费不低于1000元/人，服装款式需与采购单位协商确定，费用由成交供应商承担。外包人员未着工作服上岗的，采购单位将扣除成交供应商200元/次·人。

3.4.6 成交供应商要根据采购单位的要求制定薪资发放标准。

3.4.7 在合同期内，采购单位的劳务外包人员由成交供应商负责招聘，并按实际到岗人员数量支付员工薪资。

3.4.8 合同期内，员工离职、劳务纠纷等问题产生的相关费用由成交供应商承担。

3.4.9 管理的需求：

（1）成交供应商负责按照合同约定时间和经采购单位核准的发放标准，向全体劳务人员按时发放工资和其他福利。非经采购单位书面通知，不得扣发劳务人员工资和其他福利，不得缩减或变更劳务人员社会保险缴付金额和险种。

（2）由成交供应商负责与劳务人员签订劳动合同，确立劳动关系；

（3）由成交供应商负责劳务人员的薪酬管理、社保办理及个税代扣缴，劳动关系维护，代办劳务人员有关证件，有关法律法规咨询等；

（4）由成交供应商负责处理劳务人员提出的劳动仲裁、诉讼等事宜。

（5）成交供应商需建立完善的奖惩制度，对劳务外包人员进行统一管理。

（6）成交供应商需根据采购单位制定的劳务外包人员工作行为规范、人员到岗、考勤管理等方面的制度对劳务外包人员进行管理，在制度执行过程中产生的扣款，成交供应商需在次月向采购单位缴纳扣款，扣款每月结算一次。

3.4.10 服务质量的需求：

（1）采购单位确定劳务人员的数量、名单后，成交供应商应确保5个工作日内办理完毕劳动合同签订手续、派遣手续，及时向采购单位提供劳务人员；

（2）成交供应商应确保及时、准确、妥善的处理劳务人员的薪酬管理、社保办理及个税代扣缴工作，避免发生劳动仲裁、诉讼事件；

(3) 成交供应商应确保及时、准确、妥善的处理劳务人员的档案管理、党团组织关系管理以及专业技术人员的职称申报、评定等工作，避免发生人事仲裁事件；

(4) 成交供应商应确保和谐、稳妥的处理劳务人员的劳动仲裁、劳动诉讼及人事仲裁事件，避免妨碍采购单位的正常工作或给采购单位带来不利社会影响。

(5) 成交供应商须建立服务质量监测体系，每月3日前向采购单位提交：

- a) 人员异动明细表（含离职原因分析）；
- b) 读者投诉处理台账；
- c) 应急事件处置报告；

3.4.11 成交供应商不能将业务分包或转包给其他公司。

3.4.12 成交供应商承诺合同签订后，未经采购单位书面同意，不得将本项目拟派负责人替换成他人。

3.4.13 劳务外包期间，服务人员因违反劳动纪律或服务人员个人离职的，图书馆有权要求成交供应商在1个工作日内重新派遣符合条件的劳务人员，若未按时补充，按300元/人*天进行罚款。因成交供应商自身原因造成员工离职的，月度离职率不得超过2人，月度离职每增加1人，成交供应商向采购单位缴纳罚款两万元整，以此类推。

3.4.14 成交供应商须为本项目拟派至少一名驻场经理（不包含在派驻12名专职人员之内），负责对服务团队进行管理及能力的评估等工作。

3.5考核制度

3.5.1外包服务人员岗位考核标准

（一）流通服务部人员考核（满分100分）

考核项	评分标准	权重	绩效扣减规则
1. 借还服务效率	1. 借还操作准确率 $\geq 99\%$ （错误次数 ≤ 1 次/200笔）； 2. 窗口排队超5人时，主动增开备用窗口。	25%	1. 准确率每降0.5%扣5分； 2. 排队超时1次扣2分（扣分对应绩效工资比例：每5分=5%）。
2. 书库管理质量	1. 错架率 $\leq 2\%$ （抽查100册，错架 ≤ 2 册）； 2. 保持环境整洁。	30%	1. 错架率每超0.5%扣8分； 2. 环境卫生不达标1次，扣5分（扣分对应绩效工资比例：每8分=8%）。
3. 读者满意度	1. 满意度调查得分 ≥ 85 分（投诉次数 ≤ 2 次/月）； 2. 投诉处理闭环时间 ≤ 2 小时。	25%	1. 满意度每降5分扣10分； 2. 投诉超时1次扣5分（扣分对应绩效工资比例：每10分=10%）。
4. 安全与纪律	1. 每日闭馆安全检查并记录； 2. 无脱岗、玩手机等违纪行为。	20%	1. 未检查1次扣5分； 2. 违纪1次扣10分（扣分对应绩效工资比例：直接按分扣除对应比例）。

（二）资源建设部人员考核（满分100分）

考核项	评分标准	权重	绩效扣减规则
1. 采购计划执行	1. 年度采购完成率 $\geq 95\%$; 2. 重点专业资源覆盖率 $\geq 90\%$ 。	35%	1. 完成率每降5%扣10分,专业覆盖每降5%扣8分(扣分对应绩效工资比例:每10分=10%)。
2. 供应商履约管理	1. 纸质图书到货周期 ≤ 60 天; 2. 资源质量争议处理 ≤ 24 小时。	25%	到货延迟1天扣3分,争议处理超时1次扣5分(扣分对应绩效工资比例:每5分=5%)。
3. 资源使用效益	1. 纸质图书年借阅率 $\geq 25\%$; 2. 电子资源使用率达标(下载量/访问量 \geq 行业均值)。	30%	借阅率每降5%扣10分,电子资源未达标扣8分(扣分对应绩效工资比例:每10分=10%)。
4. 数据报告质量	1. 月度利用率报告按时提交; 2. 报告内容完整,整改建议可操作。	10%	延迟1天扣3分,报告敷衍扣5分(扣分对应绩效工资比例:每5分=5%)。

(三) 阅读推广部人员考核(满分100分)

考核项	评分标准	权重	绩效扣减规则
1. 活动执行	1. 月度主题活动 ≥ 1 次(学期累计 ≥ 4 次); 2. 活动参与率 \geq 馆内读者总数的5%。	40%	少1次扣15分,参与率每降1%扣5分。
2. 新媒体运营	1. 推文 ≥ 4 篇/月; 2. 原创内容占比 $\geq 50\%$; 3. 平均阅读量 ≥ 500 /篇。	30%	少1篇扣3分,阅读量 < 200 /篇扣2分。
3. 读者响应	1. 有效建议 ≥ 5 条/月; 2. 合理化建议7日内反馈; 3. 整改措施落实率100%。	20%	少5条扣5分,反馈/整改超时扣8分/次。
4. 数据分析	月度活动报告含:参与数据、效果评估、优化方案。	10%	无优化方案扣5分,数据缺失扣3分。

3.5.2 考核结果应用

月度绩效工资计算: 实际绩效工资=绩效基数 \times (考核得分/100)。

年度绩效考核结果根据月度考核结果确定,“优秀”评级不超过3人。

*示例: 分级奖惩机制:

优秀(≥ 90 分): 额外奖励200元/月, 优先推荐年度评优。

合格(70-89分): 全额发放对应绩效工资。

不合格（<70分）：首次：书面警告+绩效工资按50%发放，累计2次：约谈外包公司更换人员+扣减服务商管理费1000元/人，累计3次：直接解除该人员服务合同。

3.5.3 成交服务商的考核

考核维度	考核指标与评分标准	权重	扣分规则
1. 服务规范性	1. 人员统一着装上岗率100%； 2. 工作流程符合图书馆相关规定。	15%	未着装1人扣2分，流程违规1次扣5分。
2. 服务质量	1. 业务差错率≤1%（如图书错架、数据录入错误等）； 2. 服务投诉闭环时间≤24小时。	25%	差错率每超0.5%扣8分，投诉超时1次扣5分。
3. 人员管理	1. 月度离职率≤2人； 2. 岗位空缺补位时效≤1个工作日； 3. 培训计划完成率100%	20%	离职率每增加1人，扣5分，补岗延迟1天/人扣3分。
4. 读者满意度	全馆读者满意度调查得分≥85分（参照2.5.1考核数据）	20%	每降低1分扣2分，低于80分本项得0分。
5. 应急处理	1. 突发事件响应时间≤30分钟； 2. 工伤/纠纷事件7日内妥善解决。	12%	响应超时1次扣8分，事件未闭环扣10分/起。
6. 资料管理	1. 月度服务报告（含人员考勤、绩效、改进措施）次月5日前提交； 2. 数据准确率100%。	8%	延迟1天扣3分，数据错误1处扣2分。

3.5.4 考核结果的应用

考核结果达95分及以上为优，不对成交供应商进行处罚。

考核分值在90分（含）-95分（不含）的为良，以95分为基准，每低于1分对成交供应商罚款1000元，不足1分，按1分计算；

考核分值在80分（含）-90分（不含）的为合格，以90分为基准，每低于1分对成交供应商罚款2000元，不足1分，按1分计算；

考核分值在80以下的为不合格，对成交供应商罚款三万元，并下达全面整改通知限期整改。

如成交供应商在期限内整改不到位，采购单位有权按每超出整改时限1天罚款3000元的标准进行处罚（未达1天按1天计算）。

连续二次考核分值80分以下的，除以上处罚外，采购单位将有权对成交供应商再罚款五万元。根据工作需要，采购单位有权终止合同。