补充附件：

**考核办法及细则**

每天检查，每月综合考核1次，满分100分，年终考核按算数平均计算，低于80分，解除合同。

**黑龙江省图书馆购买服务项目考核细则**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考评内容** | **考评要点** | **分值** | **扣分细则** | **得分** |
| 一、人员管理 | 1、工作人员是否按时到岗，2、到岗人数是否达到要求。3、工作服装是否穿戴整齐。4、考勤制度、人员档案（人员登记表、健康证、劳务合同）、工作日志是否完备。 | 6分 | 1、工作人员没按时到岗，扣1分2、每天到岗人数不足8人，扣1分。3、不穿工作服装扣1分。4、考勤制度不完备扣1分。5、人员档案不完备扣1分。6、工作日志不完备扣1分。 |  |
| 二、中文书刊借阅室、24小时自助图书馆架位管理 | 书刊架位是否整齐，排架误差率低于5%，分类号I247类图书排架误差率低于10%，且按合同要求执行。 | 15分 | 1、架位不整齐扣2分。2、误差率5%-10%，扣3分（分类号I247类图书排架误差率10%-20%）。3、误差率高于10%（I247类图书排架误差率高于20%），扣10分。4、误差率高于10%（I247类图书排架误差率高于20%），抽查超过3次，终止合同。 |  |
| 三、读者投诉 | 严禁与读者发生纠纷，且按合同要求执行。 | 20分 | 1、读者在馆内投诉扣10分。2、读者通过网络投诉扣20分。3、读者投诉超过三次，终止合同。 |  |
| 四、读者活动 | 全年共举办阅读推广活动12次 | 12分 | 每月举办1次阅读推广活动得1分，需提供活动方案、活动总结及佐证材料，否则不得分。 |  |
| 五、押金及滞纳金管理 | 押金与滞纳金管理无差错，且按合同要求执行。 | 5分 | 1、出现差错1次，扣2分。2、出现差错2次，扣3分。3、出现差错3次，终止合同。 |  |
| 六、阅览室管理 | 阅览室工作完成情况 | 10分 | 1、未及时收取还书车、架位、阅览桌上的图书（随时上架，还书车剩余图书超过100册，寒暑假、节假日剩余图书超过150册），扣5分。2、对破损、书标丢失、磁条损坏的文献未及时处理。扣1分。3、未对新入藏的文献进行上架。扣1分。4、对读者咨询问题不能及时解答且做登记后未能及时反馈读者的。扣2分。5、每季度对所有架位未进行清洁。扣1分 |  |
| 七、完成临时性的其他工作 | 是否及时完成临时性的其他工作 | 10分 | 不能完成临时性的其他工作扣10分。 |  |
| 八、少儿及亲子阅览室管理 | 图书按颜色、字母标识进行上架。 | 10分 | 未及时收取还书车、架位、阅览桌上的图书（随时上架，还书车剩余图书超过100册，寒暑假、节假日剩余图书超过150册）未按规定完成。扣10分 |  |
| 九、保存本阅览室及书库图书上下架管理（不可抗力除外） | 图书按条码号进行排序并核对数据，且准确，每月按要求完成图书上下架工作。 | 12 | 1、每月按要求开展上下架工作1次得2分，否则不得分。2、图书按条码号排序错误率超过30%，解除合同。3、图书按条码号排序错误率10%-30%，扣7分。4、图书按条码号排序错误率低于10%，扣3分。 |  |
| 年度考核总成绩 |  |  |  |  |