

采购需求

一、项目情况介绍

北京古代建筑博物馆位于永定门大街西侧的先农坛内，1988年在文博界专家的积极呼吁和鼎力相助下成立博物馆，1991年9月25日正式对外开放，隶属于北京市文物局。北京古代建筑博物馆是我国第一座以收藏、研究和展示反映中国古代建筑历史、建筑艺术、建筑技术的专题性博物馆。

二、项目需求

社会化用工服务范围包括：讲解、会议服务；信息服务；咨询服务；票务服务；水电维修服务；司机服务、食堂及临时性工作。

项目负责人按馆方要求负责整体工作的安排、监督检查及馆内各职能部门的协调工作。协助馆方主管部门的检查、考核工作。接报馆方服务反馈，处理馆方检查出的问题及隐患。负责项目处全体人员的培训工作。遇突发事件及时汇报进行处理等。

（一）讲解、会议服务

- 1、按照馆方会议服务要求，负责各项会议服务工作。
- 2、负责临时活动的开幕式及闭幕式服务工作。
- 3、按馆方要求熟知讲解内容，展品摆放区域。

（二）票务服务

- 1、按照馆方要求做好领票、售退票服务工作。
- 2、按照馆方要求做好票数统计服务工作。
- 3、票务人员主要负责售票及票房管理等，每周安排工作5天，休息2天，上班时间为早8:30至晚5:00（中午用餐时间30分钟）。如遇甲方提前通知节假日、周末及工作日需加班情况下，乙方应安排服务人员加班。

（三）水电维修

- 1、每日巡视检查馆内水电设备运行情况。
- 2、负责馆内水电维修。
- 3、负责配电室安全、正常运行，记录配电室每日相关信息。

（四）食堂厨师服务

- 1、负责食堂所需部分原材料采购。

2、负责厨房与食堂安全卫生。

3、厨师主要负责全馆在编职工工作日早、午餐制作，每周 5 天工作日上午，周末及节假日休息，每天工作不超过 8 小时。如遇甲方提前通知节假日、周末及工作日需加班情况下，乙方应安排服务人员加班。

（五）司机服务

1、按照馆方要求负责馆内各部门用车需求出车。

2、负责车辆日常维护清洁。

3、记录车辆每日使用情况。

（六）咨询服务

1、完成咨询解答和投诉接待工作。

2、与其他部门配合一起维持博物馆正常运营。

3、接受上级指示，服从工作分配。

（七）信息服务

1、货币资金核算。

2、往来结算。

3、工资核算。

三、北京古代建筑博物馆项目岗位设置

序号	岗位设置	2025 年安排
		岗位
1	维修服务 (含水电、维修)	6
2	司机	1
3	售票房	4
4	咨询	1
5	食堂	2
6	讲解	6
7	会议服务	1
8	信息服务	1
总计		22

四、各部门职责与工作内容

1、维修服务（含水电、维修）职责与工作内容

★（1）电工人员必须持有高压电工作业（运行）证。（提供证书复印件加盖公章）

★（2）按照电力安全工作规程执行各项工作，应服从甲方主管人员的领导，认真做好本职工作，必须填写各班工作记录备查。（提供承诺加盖公章）

（3）职责范围包括：配电室、高低压电缆、配电箱、线路照明、空调、大负荷电器与电力相关事宜，自来水及附属设施、通讯、配电室仪表及合作单位用电监督检查。

（4）按工作时间要求交接班，爱岗敬业，不得迟到早退。出现迟到早退现象将反馈至乙方公司并按有关规定予以处理。

（5）接班后，检查配电室各仪表是否工作正常，查看值班日志，做好值班前的准备工作。如换高压鞋，工作服和手用工具等。

（6）负责全馆电力安全运行及安全用电，做好自来水及通讯线路的管理，及时检查监督可能发生的安全隐患，具备果断处置不安全因素的能力。

（7）每天对展厅、线路、配电箱等进行巡回检查，发现问题及时解决。自身一时难以解决的问题，要及时断电并上报。

（8）除巡查和处理电力故障外，在配电室要坚守值班，随时接听各用电单位的报修电话。

（9）任何单位如果需要增加用电量，改变线路和增加电器设备需要报告主管领导，批准后方可实施。

（10）因工作需要有关部室架设临时用电应报告主管领导批准后，方可实施。

（11）每天接听的故障电话和处理结果都要认真填写值班日志。未处理的应注明原因，待下一班进行解决。第一次发现未填写值班日志批评教育，第二次即以退回乙方公司。

（12）配电室和各用电部门都是电工的监管范围，值班时要充分做好准备，保持高度警惕，随时解决用电的突发问题。

（13）服从电工组负责人的领导，积极配合和支持负责人的工作，做好负责人交办的各项工作。

（14）以上所有规定，如被上级主管机关检查发现有违反现象，一经发现即以

退回乙方公司处理。

(15) 出现任何特殊情况第一时间报告保卫部门工作人员以备应急处理。

(16) 分时段做好每日消毒工作。

(17) 如出现本职责书中未涉及的相关规定，由甲方再另行约定。

2、司机岗

(1) 凭派车单出车，未经领导批准不得公车私用或停车办私事而影响用车。

(2) 工作积极主动，服从分配，同事之间团结互助，有事提前请假，不得无故缺勤。

(3) 出车前检查：行车前要坚持检查，做到机油、汽油、刹车、水、轮胎气压、自动转向、喇叭、灯光等可正常使用，确保车辆处于安全、可靠的良好状态。出车前搞好车容卫生，车外要清洗干净，车内要勤打扫，不得有垃圾、杂物、保持车内整洁、美观，否则一经发现立即处罚。行车前可先启动引擎试运行，详细察看有无异常情况，一经发现立即报告。

(4) 司机不得借车给非驾驶人员驾驶，否则，造成一切后果及损失由当事司机负责。

(5) 驾驶人员应严守交通规则，违反交通规章者按交通规则办理，责任自负。

(6) 车辆回馆后，必须及时清理车内的杂物、办理相关交接手续并及时报告相关部门。

(7) 回馆后车辆停放在指定位置，登记好相关数据并锁好方向盘、车门等，确保车辆安全。

(8) 认真执行车辆管理制度，任何人员不得将车辆开回家中。

(9) 严禁酒后驾驶。

3、票务岗

(1) 票务工作人员应服从甲方主管人员的领导，认真做好本职工作，按要求分时段对票房及门前消毒，必须填写各班工作记录备查。

(2) 仪表整洁庄重，工作期间必须穿着统一配发的工作服，票房保持整洁卫生，环境清新。

(3) 严格遵守上下班时间。出现迟到早退现象将反馈至乙方公司并按有关规定予以处理。

(4) 做好售票前的准备工作，提前领取足量门票，避免出现因缺票而使观众长时间等待的现象。

(5) 售票时要认真、细心，接待观众文明礼貌，热情诚恳，态度和蔼。如遇无法解答的问题，及时联系相关负责人员，不得私自解答。如出现与观众发生矛盾纠纷、观众投诉等情况，第一次批评教育；第二次即以退回乙方公司处理。

(6) 严格按古建馆规定的票价出售门票，票款当天清算，门票现金收入于每周二汇总上交到财务部门。如出现票款未按时结清的情况，第一次批评教育；第二次即以退回乙方公司处理。

(7) 非本岗人员不得随意进入票房，上班时间不得从事与售票无关的事情，工作时间严禁擅自离岗、脱岗。如出现此类情况，第一次批评教育；第二次即以退回乙方公司处理。

(8) 每日按要求认真统计售票数据，认真填写月报表，次月第一个工作日上报社教与信息部。

(9) 票房内不得存放易燃、易爆等危险物品，不得寄存个人物品。每日下班前对票房进行安全检查，断水断电，并锁好门窗。

(10) 以上所有规定，如被上级主管机关检查发现有违反现象，一经发现即以退回乙方公司处理。

(11) 出现任何特殊情况第一时间报告保卫部门、社教与信息部工作人员以备应急处理。

(12) 如出现本职责书中未涉及的相关规定，由甲方再另行约定。

4、咨询服务岗

(1) 热爱本职工作。微笑服务、文明服务、热心服务、专业服务、具备高尚的职业道德。

(2) 保持良好的专业形象。工作时间着工作服、佩戴工作牌、淡妆、扎发、穿黑鞋、不涂有颜色指甲油、不带夸张配饰、不染艳丽发色。不断提升专业素养。

(3) 学习和提升展厅讲解、前台接待、政务接待、票务销售、博物馆日常管理的能力。

(4) 完成咨询解答和投诉接待工作。认真解答游客提出的书面或口头问询，虚心听取游客意见；正确对待来客投诉，与游客产生矛盾时，冷静处理，技巧化解，

避免争执。

(5) 完成游客服务工作。以尊重的态度对待每一位参观者，做到礼貌用语，微笑服务引导游客文明参观、有序参观。

(6) 与其他部门一起维持博物馆正常运营。遇到故障或事故时，协助处理，及时报备对可能危及游客人身、财物安全的情况，要及时向游客说明或者明确警示，并按要求采取相应的防范措施。

(7) 保持博物馆整洁。与保洁员及时沟通，时刻保持博物馆的干净整洁。

(8) 遵章守纪。按照规定准时上下班，不迟到，不早退，遵守公司相关规章制度。

(9) 做好安全防范工作。协同保安做好博物馆的安全工作，下班时锁好相关区域的门窗，切断电源。

5、食堂厨师岗

(1) 厨师应服从甲方主管人员的领导，认真做好本职工作，必须填写工作记录备查。

(2) 必须执北京健康证上岗，在主管人员领导下，负责对各种饭菜的加工制作，保证食品质量。

(3) 严格遵守工作时间，按时开餐，不擅离职守，进入厨房将工作服穿戴齐。

(4) 服从分配，按质、按量、按时烹制饭菜，做到饭菜可口，保温保鲜。

(5) 负责控制好菜的份量，缺菜时及时补菜；负责控制成本，节约燃料、节约食品物料。

(6) 负责每天搞好厨房、食堂各区域清洁工作。

(7) 负责部分原材料采购及每天对原物料进行接收、贮存、保鲜。

(8) 遵守安全操作规范，合理使用操作工具，合理使用原料，节约水、电、煤气；第一次出现违规操作等问题批评教育，第二次即以退回乙方公司处理。

(9) 严格遵守《食品卫生法》及各项制度，搞好厨房，餐厅卫生，保证不让职工吃有异味食品，防止食物中毒；第一次出现食品卫生安全问题批评教育，第二次即以退回乙方公司处理。

(10) 以上所有规定，如被上级主管机关检查发现有违反现象，一经发现即以退回乙方公司处理。

(11) 出现任何特殊情况第一时间报告保卫部门工作人员以备应急处理。

(12) 如出现本职责书中未涉及的相关规定，由甲方再另行约定。

6、讲解服务岗

(1) 树立良好的职业道德、高度的责任感和敬业精神，服从领导，听从安排。

(2) 上班时不得擅离职守，外出购物、吃饭、会客等。

(3) 接待观众要热情诚恳、态度和蔼、文明礼貌、姿态规范，使用文明用语。

(4) 对每一次讲解都必须认真负责，实事求是，不得违背讲解材料，讲解内容不允许有严重错误，

(5) 讲解接待中应规范上岗，仪表要整洁、庄重。随时保持正确的行姿、站姿和手势，不得弯腰驼背，抓扶栏杆或者依靠展柜，不能将手交叉于胸前，或背于身后，或揣进衣袋。

(6) 讲解接待过程中，不得做与讲解接待无关的事情，如使用手机、吃零食、与人寒暄、聊天等。

(7) 讲解接待中，要随时保持同观众的交流，引领观众时，一般走在观众前方右侧 1 米处，不得将观众置于身后。

(8) 熟悉讲解内容、展厅布局、陈列展览等情况，做到有问必答。

(9) 讲解接待过程中，引起观众不满或投诉的，根据具体情况进行处罚。正确对待观众投诉，不得与观众在现场争吵。

(10) 加强业务学习，提高自身修养和讲解水平。

7、会议服务岗

(1) 会议服务人员经过专业礼仪素质培训，容貌端正、体态匀称、着装统一、谈吐举止大方、优雅得体，高中以上文化程度，接受过礼仪礼貌方面的专职培训。具有卫生部门出具的健康证，迎客、开门、引导、倒水要认真按规范进行。

(2) 指定专人承担会议现场服务，会议举办方有特殊要求的除外。定时（一般为 20 分钟）或酌情添加茶水。

(3) 服从甲方主管人员的领导，按照参会人员接待服务标准，按照等级提前准备好相关会议服务用品，会场布置整洁、大方、摆放合理，室内空气清新、温度适宜，地面、墙面整洁无污物、无污渍；

(4) 按照馆方通知，负责参会接待服务工作。

(5) 负责会前检查准备、会中服务、会后整理消毒等服务工作。

- (6) 负责对参会人员用品、会议办公用品按规定要求进行定期消毒清洗工作。
- (7) 按照馆方要求，负责临时展览开幕式的礼仪服务工作。
- (8) 具有接待临时性会议的能力，在接到会议主办部门的通知后，在规定时间内能做好会议接待的准备工作。
- (9) 协助甲方主管人员，完成其交办的其他任务。
- (10) 如出现本职责书中未涉及的相关规定，由甲方再另行约定。

8、信息服务岗

- (1) 货币资金核算。日常工作内容有：

严格按照国家有关现金管理制度的规定，根据稽核人员审核签章的收付款凭证，进行复核，办理款项收付。对于重大的开支项目，必须经过会计主管人员、总会计师或单位领导审核签章，方可办理。收付款后，要在收付款凭证上签章，并加盖“收讫”、“付讫”戳记。

根据已经办理完毕的收付款凭证，逐笔顺序登记现金和银行存款日记账，并结出余额。现金的账面余额要及时与银行对账单核对。月末要编制银行存款余额调节表，使账面余额与对账单上余额调节相符。对于未达账款，要及时查询。要随时掌握银行存款余额，不准签发空头支票。

- (2) 往来结算。日常工作内容有：

对购销业务以外的各项往来款项，要按照单位和个人分户设置明细账，根据审核后的记账凭证逐笔登记，并经常核对余额。年终要抄列清单，并向领导或有关部门报告。

- (3) 工资核算。日常工作内容有：

根据批准的工资计划，会同劳动人事部门，严格按照规定掌握工资和奖金的支付，分析工资计划的执行情况。对于违反工资政策，滥发津贴、奖金的，要予以制止或向领导和有关部门报告。

根据实有职工人数、工资等级和工资标准，审核工资奖金计算表，办理代扣款项（包括计算个人所得税、住房基金、劳保基金、失业保险金等），计算实发工资。按照车间和部门归类，编制工资、奖金汇总表，填制记账凭证，经审核后，会同有关人员提取现金，组织发放。发放的工资和奖金，必须由领款人签名或盖章。发放完毕后，要及时将工资和奖金计算表附在记账凭证后或单独装订成册，

并注明记账凭证编号，妥善保管。

按照工资总额的组成和支付工资的来源，进行明细核算。根据管理部门的要求，编制有关工资总额报表。

五、服务期限及地点

服务期限：2024年01月01日至2024年12月31日。

服务地点：北京古代建筑博物馆。