

## 第五章 采购需求

为确保北京大运河博物馆（首都博物馆东馆）（以下简称“首博东馆”）正常实现社会功能，有效预防和应对各类突发事件，确保人员、文物、场所安全，确保博物馆正常运营秩序。现需采购专业的服务公司提供开放秩序维护服务，为提高整体运营效率和服务质量提供有力保障。

该服务公司需执行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范，满足国家文物局颁布的《博物馆开放服务规范》（GB/T36721-2018），涉及开放安全管理服务的国家相关法律、文化和旅游部门相关规章制度。

一、预算金额：1942.2429 万元

二、服务期限：十二个月（2025 年 1 月 1 日—2025 年 12 月 31 日）

三、服务区域：

地址：北京市通州区绿心路 1 号院 5 号楼，北京大运河博物馆（首都博物馆东馆）总建筑面积 9.97 万平方米，展览陈列区建筑面积 34668 平方米，公共服务区建筑面积 24175 平方米。

四、人员及要求

类别	岗位名称	工作区域	工作时间	岗位设置	每周值岗天数	岗位定员
管理 人员（8 人）	经理	开放区域	合同约定	1	6	1
	副经理	开放区域	合同约定	1	6	1
	主管	开放区域	合同约定	2	6	2
	副主管	开放区域	合同约定	3	6	3
	内勤	办公区域	合同约定	1	6	1
开放服务 人员（44 人）、秩序 服务人员 （144 人）	咨询	开放区域	合同约定	3	6	10
	票务	开放区域	合同约定	8	6	17
	话务	开放区域	合同约定	1	6	3
	寄存	开放区域	合同约定	2	6	4
	4D 影院、多功能厅、报告厅	开放区域	合同约定	3	6	10
秩序	开放区域	合同约定	85	6	144	
医护服务	医务	开放区域	合同约定	1	6	2

人员（2人）						
传达室（3人）	传达室	办公区域	合同约定	1	值1休2	3

### 1、★服务人员需求

指派经首博东馆认可的服务人员，包括：管理人员 8 人，开放服务人员 44 人，秩序服务人员 144 人，医护服务人员 2 人、传达室人员 3 人，合计 201 人。

### 2、服务人员具体要求：

供应商拟投入的所有人员应身体健康，具备确保项目完成所必需的身体素质。

★供应商须承诺拟派所有服务人员均无犯罪记录（承诺书格式后附，加盖公章）。

#### （1）管理人员

年龄 27 周岁-45 周岁，本科及以上学历，管理学相关专业，具备 5 年及以上与本项目类似的项目管理经验。

#### （2）开放服务人员、秩序服务人员

年龄 18 周岁-45 周岁，女性身高 160cm 以上，男性身高 170cm 以上，高中及以上学历。

#### （3）★医护服务人员

供应商承诺拟指派的 2 名医护服务人员，均具有有效的《护士执业证书》或《中华人民共和国执业医师职业资格证书》，且有 5 年及以上相关工作经验。合同签订前提供所派医护服务人员相关证书原件。（承诺书格式后附，加盖公章）

#### （4）★传达室人员

年龄 40 周岁-60 周岁，有不低于 10 年工作经验。（承诺书格式后附，加盖公章）

### 五、工作职责：

#### 1、管理人员

负责分管区域安全工作；

负责项目日常管理工作；

负责统筹协调项目整体工作；

负责突发事件处理及与保险公司对接后续流程处理工作；  
负责组织开展各区域人员的安全教育和业务培训工作；  
负责各区域人员日常工作的监督、检查、指导；  
负责拟定培训、考核制度及标准，并定期整理培训及考核结果和上报工作；  
负责各类投诉回复，分析投诉原因，定期整理、分类汇总投诉事项，形成工作经验、内化提升培训、管理制度；  
监管各岗位范围的环境卫生；  
监管分管人员规范用电，确保用电设备设施等安全；  
负责定期检查报修台账的核销情况，对于未完成维修事项，及时汇报并持续跟进，对维修后的结果进行复核；  
负责开放区域现场突发性事件处置及事件说明材料的整理工作；  
负责馆内各项活动的保障工作；  
无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

## 2、开放服务人员（咨询、票务、寄存、话务、4D影厅、报告厅、多功能厅）

负责职守区域安全工作；  
负责观众日常接待工作；  
负责观众现场咨询、现场投诉的初步处理工作；  
负责观众意见簿相关留言、建议、意见的分类整理及存档工作；  
负责宣传资料的发放及补充工作；  
负责每日观众参观数量统计工作，并定期进行数据分析；  
负责进馆观众所需物品寄存服务，童车、轮椅租赁服务；  
负责馆内失物招领登记及管理工作；  
负责接听观众来电咨询，统计每日接听电话数量及观众咨询问题的分类整理工作；  
负责观众来电投诉的处理及相关接诉即办的回复工作；  
负责岗位范围的环境卫生及用电设备设施等安全工作；  
负责岗位设备设施的日常维护及报修及维修后复核工作；

负责馆内各项活动的保障工作；  
无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

### 3、医护服务人员

负责职守区域安全工作；  
负责与保险公司的日常对接工作；  
负责开放区域观众提出的基础医护诉求，每天巡视不少于4次；  
自觉遵守开放区域管理人员的医护要求，在职责范围内提供医护服务；  
遇有超出岗位职责的医护服务需求，应及时上报情况，严禁越权擅自处置；  
负责医护药品日常检查，确保药品适用、有效；  
负责统计采购所需药品及医疗设施的日常维护、报修工作；  
负责岗位范围的环境卫生及设备设施用电安全；  
负责馆内各项活动的保障工作；  
无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

### 4、秩序服务人员

负责职守区域安全工作；  
负责观众日常接待工作；  
负责展厅及公共开放区域内文物、展品及设施安全看护工作；  
负责开放区公共秩序维护工作；  
负责开放区域现场突发性事件处置及事件说明材料的整理工作；  
负责馆内设备设施的报修、建立报修台账；  
负责维修后的复核工作，及时反馈，如未达到要求的事项要及时上报；  
负责岗位范围内卫生及设备设施的用电安全；  
负责馆内各项活动的保障工作；  
无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

### 5、传达室

负责职守区域安全工作；  
负责接收、发送文件工作；

负责办公区出入口人员管理及登记工作；  
负责岗位范围的环境卫生及设备设施用电安全；  
负责馆内各项活动的保障工作；  
无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

## 六、考核要求

采购人依据《北京大运河博物馆（首都博物馆东馆）开放秩序维护服务管理及医护服务管理要求》（附件1）对供应商提供的服务进行阶段和整体考核，考核不通过者，采购人有权对中标人进行处罚直至终止服务合同。

采购人有权对供应商提供的服务进行过程考核，对不满足服务要求的人员有权要求供应商及时替换，供应商应无条件满足采购人的替换要求，并承担由此给采购人造成的损失。

## 七、服务要求

1、供应商应按照本需求内容提供管理人员名录（以下简称“名录”），名录应包括但不限于姓名、性别、年龄、学历、身份证号码、岗位、政治面貌及健康状况等基本信息（格式见招标文件第七章）。供应商应严格按照名录指派管理人员到采购人场所工作；

2、供应商应充分考量项目难度、地理位置、开放服务接待活动不确定性等因素，合理报价，成交后不得以各种理由拒绝履约或要求增加费用；

3、项目执行过程中，如供应商需更换服务人员，应提前15天书面征得采购人同意后方可执行；

4、合同签署前，供应商应按合同约定提供具体服务人员名录，并严格按照名录指派服务人员到采购人场所工作，在执行过程中，供应商需保证服务人员总体流动率不超过10%；

5、供应商服务人员的服装应统一，服装材质、样式、颜色等应经过采购人书面同意后方可执行；

6、供应商应在合同期满后配合采购人完成相应的交接工作，对于不按采购人要求交接或交接无法满足平稳过渡需要的，采购人有权扣除部分或全部履约保证金；

## 八、供应商需提供以下方案

### 1、整体服务方案

供应商应制定科学合理的服务方案，按照国家有关要求及本项目实际情况，保证工作质量。

### 2、重难点分析及解决方案

供应商应针对本项目实际情况结合过往经验分析并指出项目实施过程中潜在的困难点、风险点，并能够给出妥善的解决方案。

### 3、突发事件应急处理方案

供应商能够针对各类紧急、突发情况提供解决方案，妥善处理各种应急情况。

### 4、拟派服务人员方案

供应商应制定科学合理的服务人员方案，应包括但不限于各岗位人员招聘、培训、考核、奖惩、心理辅导、员工关系、人员流失控制及补配等内容，满足本项目需求：

#### 1) 人员招聘方案

供应商应制定合理可行的人员招聘方案，招聘方案应结合本项目的各岗位服务人员的实际需求。

#### 2) 安全培训（演练）方案

供应商应制定合理可行的安全培训（演练）方案，通过具体的制度、措施，结合本项目的实际情况。

#### 3) 人员业务（技能）、礼仪培训方案

供应商应制定科学合理的服务人员业务（技能）培训、礼仪培训方案，按照本项目需求对服务本项目人员进行培训，在项目实施过程中，不断提高自身业务（技术）水平。

#### 4) 工作考核方案

供应商应制定科学合理的服务人员考核方案，要定期组织服务人员进行相应的考核和日常检查，理论与实际相结合。

#### 5) 人员服务质量奖惩方案

供应商应针对本项目特点及以往经验制订相应的奖罚制度，根据在岗位表现优秀的员工进行奖励，激发员工的工作积极性，对于在工作期间因服务质量及服务态度原因产生投诉的员工，要给予一定的处罚，以示警戒。

#### 6) 人员心理辅导方案

供应商应针对本项目特点及特殊岗位服务人员情绪需求，制定科学合理的相关心理疏导措施及方案，对服务人员进行定期的心理疏导。

#### 7) 员工关系方案

供应商应针对本项目特点，综合考虑项目实施中可能出现的员工关系问题，制定详细的人员关系处理方案。

#### 8) 人员流失控制及补配方案

供应商应针对本项目实际情况结合过往经验，制定科学合理的相关方案，避免因人员流失补配不及时造成影响。

### 附件 1

## 北京大运河博物馆（首都博物馆东馆） 开放秩序维护服务管理及医护服务管理要求

### 第一章 岗位设置及岗位设置需求

#### 第一条 岗位设置、值岗天数、岗位定员

类别	岗位名称	工作区域	工作时间	岗位设置	每周值岗天数	岗位定员
管理 人员（8人）	经理	开放区域	合同约定	1	6	1
	副经理	开放区域	合同约定	1	6	1
	主管	开放区域	合同约定	2	6	2
	副主管	开放区域	合同约定	3	6	3
	内勤	办公区域	合同约定	1	6	1
开放服务 人员（44 人）、秩序 服务人员 （144人）	咨询	开放区域	合同约定	3	6	10
	票务	开放区域	合同约定	8	6	17
	话务	开放区域	合同约定	1	6	3
	寄存	开放区域	合同约定	2	6	4
	4D影院、多功能厅、报告厅	开放区域	合同约定	3	6	10
	秩序	开放区域	合同约定	85	6	144
医护服务 人员（2人）	医务	开放区域	合同约定	1	6	2
传达室（3 人）	传达室	办公区域	合同约定	1	值1休2	3

## 表 1 管理人员、开放服务人员、秩序服务人员、医护服务人员、传达室岗位设置

### 第二条 服务人员均须具备的基本要求：

- 1、遵纪守法，严格执行首博东馆相关规章制度，接受供应商岗位培训和采购人任职考核，满足岗位工作所需的技能条件；
- 2、严格遵守岗位纪律，不得迟到、早退、脱岗，值岗期间不得进行与工作无关的活动；
- 3、熟练掌握本职岗位所配备的设备设施使用方法，熟悉工作区域基本情况及安防、消防设施部署；
- 4、熟练掌握突发事件的处置流程，对发现的问题、隐患，第一时间进行处置并按照请示报告程序上报，严防事态扩大；
- 5、妥善保管配发的器械、器具；
- 6、服从首博东馆管理人员的领导和指挥；
- 7、及时响应并认真完成首博东馆责任部门交办的其他工作；
- 8、及时响应并认真完成首博东馆馆内各项活动的保障任务。

### 第三条 岗上仪容仪表要求：

- 1、值岗时，微笑服务，精神饱满，举止端庄，保持规范的站姿；
- 2、值岗期间统一着工作服，保持衣着整洁并正确佩戴本职岗位相关的证件、器械及器具；
- 3、保持个人卫生，注重个人形象，严禁酒后上岗；
- 4、文明值岗，端庄热情，自觉使用文明用语，面对观众提出的问题，要耐心、热情地详细解答，严禁与观众发生任何形式的言语或肢体冲突。

### 第四条 岗位设置

#### 一、管理人员 8 人

管理人员岗位设置 8 岗：每天值岗人数 8 人，每周值岗 6 天，岗位定员 8 人。

#### 二、开放服务人员 44 人

- 1、咨询岗位设置 3 岗，每天值岗人数 5 人，每周值岗 6 天，岗位定员 10 人。
- 2、票务岗位设置 8 岗，每天值岗人数 12 人，每周值岗 6 天，岗位定员 17 人。

3、话务岗位设置 1 岗，每天值岗人数 2 人，每周值岗 6 天，岗位定员 3 人。

4、寄存岗位设置 2 岗，每天值岗人数 3 人，每周值岗 6 天，岗位定员 4 人。

5、4D影厅、报告厅、多功能厅岗位设置 3 岗，每天值岗人数 6 人，每周值岗 6 天，岗位定员 10 人。

### 三、秩序服务人员 144 人

秩序服务岗位设置 85 岗，每天值岗人数不少于 120 人，每周值岗 6 天，岗位定员 144 人。

### 四、医护人员 2 人

1、医务岗位设置 1 岗，每天值岗人数 1 人，每周值岗 6 天，岗位定员 2 人。

### 五、传达室 3 人

办公区传达室岗位设置 1 岗，工作时长值 1 天休 2 天，每天值岗人数 1 人，岗位定员 3 人。