

采购需求

一、采购标的

1. **采购标的：**中国电影博物馆观众服务项目

2. **项目背景：**为提升中国电影博物馆免费开放服务接待运行能力和服务效能，建立一支理念先进、管理科学、服务优质、业务精湛的专业化服务人员队伍，促进观众服务管理工作规范化、标准化，完善工作机制，不断提升观众满意度，实现面向观众服务一线的展厅管理服务、展览讲解服务、影厅放映服务、影厅场务服务、电影票务服务、咨询及信息统计服务等工作流程更优化，服务质量有提升，人员有保障，呈现给观众有温度的服务。

二、商务要求

1. 实施的期限和地点

期限：1年。服务期限届满后，若因采购工作安排等原因导致新供应商未及时产生，则由乙方继续提供服务。延长服务期部分的费用计算详见第五章 合同。

地点：采购人指定地点。

2. 付款条件（进度和方式）

详见第五章 合同

三、技术要求

1. 基本要求

1.1 采购标的需实现的功能或者目标

实现面向观众服务一线的展陈展览讲解、展厅服务管理、影厅放映、影厅场务服务、电影票务、咨询服务等工作流程更优化，服务质量有提升，人员有保障，呈现给观众有温度的服务。2024年—2025年保质保量完成面向观众服务一线的展陈部、影院部、活动管理部三个部室中展厅管理、讲解、放映、场务、电影票务、咨询及信息统计等相关工作内容。

1.2 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

2015年3月施行的《博物馆条例》，2017年3月施行的《中华人民共和国公共文化服务保障法》，2022年12月发布的《政务服务综合窗口人员能力与服务规范》。

2. 服务内容及要求

确保 2024 年--2025 年中国电影博物馆正常开放、延时开放及特殊活动期间涉及有关展览讲解、展厅巡视管理、互动体验项目服务、展厅观众服务安全疏导、影片放映、影院检票、影厅管理、电影票务、电话咨询、前台咨询、信息统计等工作内容、工作事项。供应商应按照国家有关法律法规的规定及中国电影博物馆有关要求高效完成相关工作，妥善处理其他临时、应急、突发出现的情况。

供应商提供服务期间，除派驻的项目经理外，**其他工作人员总人数不少于 26 人**。供应商派出人员的工作时间须遵照采购人开闭馆时间和管理规定，如遇特殊情况，采购人有权要求供应商安排人员提供服务。

项目所涉及人员，采购人不提供住宿、餐饮、交通及服装，供应商自行解决。

项目所涉及人员在聘用期间的医疗保险、失业保险和人身意外伤害保险及劳动法所规定的保障事项，以及人员劳动关系，均由此项目成交供应商负责。如项目所涉及人员在服务期间发生工伤、事故（包括意外事故），由成交供应商负责处理。

供应商应为本项目所涉及服务人员提供工服。工服须至少包含夏季工装和冬季工装。服装要求需要各供应商按照采购人要求配备，并保持工作服和礼仪服的整洁干净，并将其费用考虑在响应报价中。

2.1 工作内容

2.1.1 工作原则

（一）仪容仪表

服务人员上岗须着统一工装，佩戴工牌。工装干净整洁，头发整齐，妆容淡雅，站立时笔直端庄，行走时步履沉稳，待人接物礼貌得当。

（二）礼貌用语

服务人员能流利使用普通话，语言表达规范、准确，口齿清晰，有良好的沟通能力，对待观众文明有礼、谈吐得当、稳重端庄；回答观众问题时面带微笑，称呼观众使用敬语，态度不卑不亢、谦卑有礼。

（三）工作态度

服务人员应熟知观众预约、入馆以及展览、电影等相关工作内容，对观众提出的问题耐心、详细解答。对自己不清楚的事情或不是自己负责的事情主动帮助观众联系相关部门或人员，促使观众问题及时得以解决。

1、主动：在工作中全心全意为观众服务，想观众之所想，将问题前置，提前做好各项准备工作，主动问好、引领及介绍，针对观众的疑惑主动询问，积极解答；

2、耐心：解答观众问题时，要做到问多不烦，事多不厌，遇事不急躁，恭敬谦让，耐心沉着的为回答观众问题；

3、热情：服务人员在接待观众时要积极热情，让观众真切的感受到温暖和舒心，感受到采购人对每一位观众的人文关怀，创造有温度的博物馆；

4、周到：为更多更好的服务观众，采购人已为观众准备了轮椅使用、儿童车、防疫用品、急救药品、饮用水等免费服务，并以观众入口及采购人馆内公共区域设置无障碍通道。服务人员在熟知使用方法的同时，要定期对免费服务用品、设施进行检查，如轮椅是否能够正常使用、药品是否过期等，确保服务设备正常。

2.1.2 工作任务：

（一）展厅及陈列区管理服务内容

负责展厅日常服务运行及设备管理，互动场景的日常管理、运行和服务，发现隐患及故障现象及时上报并妥善处理；

负责展厅观众参观的疏导，并提供咨询服务；

完成采购人交办的其他任务。

（二）讲解服务内容

负责免费定时讲解、团队、专场讲解，每月讲解场次不低于 90 场；

收集观众意见，发现问题及时上报同时妥善处置；

完成采购人交办的其他任务。

（三）放映服务内容

负责日常及专场电影放映任务；

负责放映操作间及放映设备日常清洁和保养，一般故障的紧急排除和维修工作；

完成采购人交办的其他任务。

（四）场务服务内容：

负责日常场务服务及影院内公共区域设备检查工作；

完成采购人交办的其他任务。

（五）电影票务服务内容：

做好电影票售票工作，处理突发情况，做好电影票房相关数据统计；
完成采购人交办的其他任务。

（六）咨询及信息统计服务内容：

开馆前做好相关设备运作检查和散客、团队接待准备工作，闭馆前进行信息数据汇总；

定时进行馆内重点区域巡视、观众疏导，相关内容的广播播报工作，发现问题及时上报同时妥善处理；

负责前台接待工作，做好观众咨询和预约电话接听，记录团队信息及参观需求，以及观众意见收集、整理、反馈；

举办电影专业活动、大型业务论坛活动期间，做好服务接待工作。

完成采购人交办的其他任务。

2.2 人员要求

2.2.1 基本要求

具有中华人民共和国国籍，遵守宪法和法律；

政治立场坚定，拥护中国共产党领导，热爱祖国、热爱博物馆事业、热爱观众；

具有良好的思想品德、较强的职业道德和责任心，诚实谨慎，能吃苦耐劳，工作认真细致；

具有正常履行职责的身体条件和心理素质，服从分配、听从指挥，遵守中国电影博物馆各项规章制度；

供应商对服务人员做好背景调查，保证服务人员无以下情况：因犯罪受过刑事处罚的、涉嫌违法犯罪正在接受调查的人员，以及有法律规定不得应聘相关工作的人员等。

职高及以上学历，45岁及以下；

五官端正，具有良好的公众形象，有较好的语言表达能力，男性身高165厘米以上，女性身高155厘米以上；

2.2.2 讲解及前台服务特殊要求

大专及以上学历；

男性身高 170 厘米以上，女性身高 162 厘米以上；

普通话二级甲等以上，语言组织表达能力强。会外语、有讲解、前台服务经验优先；

具备专业讲解员服务素质的，能够完成讲解任务的人员不少于 6 人，年龄 35 岁及以下；

讲解员服装、配饰需按采购人要求配备，区别于一般服务人员。

2.2.3 重点需求

★为保证采购人相关业务活动稳定开展、衔接有序，落实国家“六稳”“六保”工作要求，供应商需承诺对现有岗位工作人员予以接收，同时确保接收人员工资待遇不降低（现有岗位工作人员共计 15 名，应发月工资 4418 元-5018 元），视具体工作岗位确定工资。承诺函格式自拟。

供应商应按国家相关规定与该项目服务人员建立正式劳动关系并缴纳社保和公积金，支付劳动报酬。如安排人员加班，供应商应及时按国家有关规定支付相关费用。因本项目服务人员产生的任何争议或纠纷（包括但不限于劳动争议），由供应商负责处理并承担一切法律责任及后果，与采购人无关。

人员离职不能影响各服务工作任务完成，人员离职要及时补充。

2.3 成果要求

践行以人民为中心的服务理念，有效完成 2024 年—2025 年面向观众服务有关工作，保证各服务配备充足的人员力量，提升服务工作质量，让观众获得良好的参观、观影体验，提升观众满意度，减少观众投诉量。

2.4 需要由供应商提供的设计方案、组织方案、解决方案

项目理解与分析、展厅及陈列区管理服务方案、讲解服务方案、放映服务方案、场务服务方案、票务服务方案、咨询及信息统计服务方案、招聘工作方案、应急特情应对预案、人员培训方案。

3. 验收

由采购人组织验收小组，根据合同（含谈判文件、响应文件）的服务内容及服务标准和要求对项目进行验收。