

采购需求

一、采购标的

1. 采购标的：国家科技传播中心观众服务项目

2. 项目背景：国家科技传播中心是面向公众、特别是广大科技工作者开展科学精神传播、技术成果传播、创新文化传播的国家级科学文化公共服务平台，内设中国科学家博物馆。中国科协科学技术传播中心是国家科技传播中心项目法人单位。国家科技传播中心占地面积 2.36 公顷，总建筑面积 6.26 万平米，整座建筑共 6 层，分为地上四层和地下两层（楼内设有科学精神与科学文化区、科技成果转化与创新创业服务区、互联网+科技传播区和管理及运行保障区）。分别由序厅、报告厅、展厅、演播厅、科学家博物馆以及博物馆藏品库房等组成。

二、商务要求

1. 实施的期限和地点

期限：1 年。

地点：北京市朝阳区北辰东路 3 号国家科技传播中心。

2. 付款条件（进度和方式）：详见合同。

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（与物业、安保界面划分）、咨询服务（东门前台）、票务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。团队数量不少于 24 人，临时活动需要增加人员，需服从甲方要求。保质保量完成管理、讲解、放映、场务、票务、咨询及信息统计等相关工作内容。工作时间为招标人开馆闭馆时间，以招标人通知为准。

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

2017 年 3 月施行的《中华人民共和国公共文化服务保障法》。

2. 服务内容及要求

确保国家科技传播中心正常开放、延时开放及特殊活动期间涉及有关展览讲解、展厅观众服务安全疏导、展厅检票、电话咨询、前台咨询、信息统计等工作内容。

中标人应按照国家有关法律法规的规定及国家科技传播中心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。相关工作人员住宿、伙食、工作服装、办公用品、人身意外保险、相关人身安全保险等由中标人提供，所有人员的人事及劳动关系隶属中标人，且投标人已履行了作为用人单位应履行的全部义务，由此可能引发的劳动争议等相关纠纷均与招标人无关。

在人员培训方面，中标人应定期对其常驻招标人的工作人员进行日常行为规范、文明用语规范、国家科技传播中心规章制度、运行操作规范、消防安全知识等内容的培训和考核，主动加强服务意识、业务能力的培养与锻炼。

在制度建立方面，中标人应结合招标人展厅实际运行情况，制定考勤制度、培训制度、考核制度、消防应急等手册，做到权责划分清晰、责任明确到人，确保展厅安全平稳运行。

在服务提升方面，中标人应配合招标人定期开展工作推进会，梳理和讨论实际运行工作中的问题和待解决事项，建立展厅运行问题快速响应机制，及时处理问题，完善现场运行服务标准，提升服务质量。

中标人应定期向招标人项目负责人汇报工作人员流动情况及持续改善服务的措施等相关信息。

招标人认为项目经理不适宜继续承担该岗位工作时，中标人应在规定期限内进行人员更换。

2.1 工作内容

2.1.1 服务人员工作原则

（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。工装由中标人准备，样式需经甲方同意。

（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、参观路线及展览内容等相关工作内容，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，及时解决问题。

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，感受到我中心对每一位观众的人文关怀；

4、周到：为更多更好的服务观众，我中心已为观众准备了轮椅、防疫用品、AED 自动除颤仪、急救药品等免费服务，并在观众入口及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。主动帮助/陪同行动不便人士上下楼梯（台阶），包括老幼病残，必要时陪同参观。

2.1.2 各岗位工作任务：

（一）展厅及陈列区管理服务内容

负责展厅及公共区域观众参观的接待、咨询及引导；配合物业、保洁单位做好开展、闭展工作；配合物业、安保单位做好服务区域的安全管理工作，发现隐患及故障现象及时上报并妥善处理；完成招标人交办的其他任务。配合中心做好重大接待前的准备工作。

（二）讲解服务内容

负责定时讲解、团队、专场讲解，每月讲解场次不低于 50 场；收集观众意见，发现问题及时上报同时妥善处置；负责管理好讲解及翻译设备；负责讲解员培训及考核；完成招标人交办的其他任务。

（三）票务服务内容：

做好各展厅检票工作，处理突发情况；完成招标人交办的其他任务。

（四）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；负责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，做好观众咨询和电话服务，收集、整理、反馈展览信息；受理观众投诉；完成招标人交办的其他任务。

（五）项目经理工作内容：

项目经理需经投标人授权负责处理双方协议期间的沟通协调工作。项目经理主动定期向招标人项目负责人汇报展厅观众服务情况，并认真听取招标人项目负责人的意见与反馈，持续改善服务水平。认真履行并督促投标人服务外包人员履行甲方各项管理规定，遵守甲方劳动纪律；对服务外包工作进行监督管理，对于不满足甲方要求、不服从甲方管理、或者因懒惰散漫导致工作不能按时完成，按投标人有关规章制度进行惩罚；积极开展各项管理工作，确保不出现群体性劳务纠纷事件，负责服务外包人员思想教育，确保劳务人员队伍稳定；对于已经发生的劳务纠纷及时采取有效措施进行调解，避免事态恶化。

2.2 人员要求

2.2.1 人员数量要求

岗位	人员数量	备注
项目经理	1	
展厅及陈列区管理服务人员	10	人员可调剂
展厅讲解员	8	人员可调剂
票务服务人员	3	
咨询及信息统计服务人员	2	人员可调剂
合计	24	

2.2.1 人员素质要求

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、爱岗敬业,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,遵守各项规章制度,经招标人面试合格后,方可上岗。中标人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。

2.2.2 各岗位人员要求

(一) 项目经理

项目经理需具备5年以上科技馆、博物馆或其他文旅类场馆等运行服务主管工作经验,具备人力资源管理知识,熟悉劳动合同法等法律法规及相关规定制度,具有较强的外联能力及沟通协调能力。

(二) 展厅及陈列区管理服务人员

年龄20—45岁,具有大专(含)以上学历;身心健康,五官端正,品行优良,责任心强,能吃苦耐劳,乐于奉献,具有良好团队协作能力;能执行展厅观众服务规范;有处置突发事件的能力;能接受休息日和法定节假日值班及因工作需要的岗位调动安排。

(三) 讲解人员

年龄25—35岁,男性身高1.75米以上,女性身高1.60米以上,身心健康,五官端正、形体匀称;具有本科以上(含)学历;具有科学史、艺术、文学、语言、策划及播音主持专业等学科教育背景优先考虑;具备普通话一级乙等以上证书,具备专业讲解员素质,热爱科技史和讲解工作,包含2名具有1年以上国外学习、生活经历的中英双语讲解员。

(四) 票务服务人员

年龄20—45岁,具有大专(含)以上学历;身心健康,五官端正,品行优良,责任心强,能吃苦耐劳,乐于奉献,具有良好团队协作能力;能熟练操作票务服务系统及检票设备;有处置突发事件的能力;能接受休息日和法定节假日值班及因工作需要的岗位调动安排。

(五) 咨询及信息统计服务人员

年龄 20—35 岁，男性身高 1.75 米以上，女性身高 1.60 米以上，身心健康，五官端正、形体匀称；具有大专以上（含）学历；普通话标准，上岗时须按规定着装，发型合格，形象端庄，举止得体；文明接待观众，礼貌服务观众；处惊不乱、机智灵活，照章应变；能接受休息日和法定节假日值班及因工作需要的岗位调动安排。

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体验，提升观众满意度，减少观众投诉量。

2.4 需要由投标人提供的设计方案、组织方案、解决方案

项目理解与分析、项目综合服务方案（包含展厅及陈列区管理服务方案、讲解服务方案、票务服务方案、咨询及信息统计服务方案）、应急特情应对预案、人员培训方案、考核及奖惩方案。

3. 考核要求及处罚标准

中标人项目经理应按季度对中标人工作人员进行考核，考核标准如下所述，考核后以项目季度工作总结报告的形式提交招标人进行审核，如招标人确认季度工作总结符合本合同约定及招标人要求的，招标人向中标人出具相应月份的服务质量评价书；如招标人确认不符合本合同约定及招标人要求的，招标人有权提出异议，并要求中标人按照以下违约金标准向招标人支付违约金。

3.1 考核标准

中标人项目经理对中标人工作实行季度考核的工作方式,每季度基础分数 100 分，出现问题按照考核标准扣分，每季度得分低于 90 分（不含），中标人需按以下违约金标准向招标人支付相应违约金。

3.2 质量要求及考核评分标准

考核项目		考核内容及评分标准
项目满分 100 分	1. 安全运行	1.1 中标人应建立健全常态化展厅安全应急预案，并严格执行。未按照此项标准执行，扣 40 分。
		1.2 中标人应建立健全常态化安全教育机制，并严格执行。未按照此项标准执行，扣 40 分。
		1.3 出现安全事故，导致观众或工作人员人身伤害的，依据损伤程度及国家法律、法规、政策进行相应处理，扣 5-40 分。
		1.4 因中标人责任导致招标人无法正常开馆，视情节轻重，扣 5-40 分。

		1.5 因中标人工作人员在社交媒体发布不实不良信息或中标人工作人员队伍管理问题，造成招标人声誉受损等负面影响，视情节轻重，扣 5-20 分/次。
		1.6 因中标人工作人员操作失误等原因导致展品等设备损坏，视情节轻重、经济损失等，扣 5-40 分。造成严重后果的，赔偿经济损失，扣 20 分/次。
		1.7 中标人工作人员出现未在指定区域抽烟、未经批准动用明火等违规行为，扣 10 分/人·次，由此造成严重后果的，扣 40 分/人·次，并承担相应法律责任。
		1.8 工作区域内如出现斗殴、意外伤害、展品冒烟等突发事件，中标人工作人员应在 5 分钟内按照应急处理突发事件流程进行处置。因中标人处理不够及时造成人身伤害的，参照考核内容及评分标准 1.3。造成展品损坏的，参照考核内容及评分标准 1.6。
		1.9 如遇重大突发事件，需要中标人配合的，中标人须在接到通知后立即到达招标人指定现场，超过 10 分钟未到指定现场，扣 10 分/次。
		1.10 如遇重大活动、临时接待任务等工作，中标人须服从招标人的调遣和安排，如中标人不服从安排造成活动失误、纰漏等问题，扣 10 分/次。
		1.11 闭馆前未按规定检查责任区内展品是否正常关机和断水断电，未造成严重后果的，扣 2 分/次。
	2. 人员管理	2.1 不服从招标人工作安排，扣 5 分。
		2.2 中标人工作人员擅自带人入馆，经调查核实，扣 2 分/次。
		2.3 中标人工作人员在岗期间私自会客，将工作证件借他人使用，经调查核实，扣 2 分/次。
		2.4 中标人工作人员因年龄、身体情况、心理状态等因素不符合要求、不能胜任岗位工作，应在 3 天内调整，未如期调整，扣 0.5 分/人·天。
		2.5 中标人工作人员出现缺编 1 天内补齐，如未补齐，扣 0.5 分/人·天。
		2.6 中标人每季度更换工作人员超过 10 人(含)，扣 3 分/次。
		2.7 中标人工作人员未通过定期岗位考核，扣 1 分/次。
	3. 岗位纪律	3.1 中标人工作人员在岗期间出现脱岗的情况，扣 3 分/人·次。
		3.2 中标人未向招标人报备擅自改变岗位性质，扣 3 分/次。
		3.3 中标人工作人员未向招标人报备私自关停展品、未按规定时间开启或关闭展品，未造成严重后果的，扣 1 分/次。
		3.4 中标人工作人员擅自将招标人资产带出场馆或故意损坏招标人物品、资产等，视情节轻重及物品价值，扣 1-20 分/次，同时根据物品的总价值双倍赔偿。
		3.5 中标人工作人员在岗期间出现迟到、早退等违反工作纪律情况，扣 0.5 分/人·次。
		3.6 中标人工作人员未按要求进行展品晨检或漏检、晨检有误等，扣 0.2 分/件。
	4. 仪容仪表	4.1 中标人工作人员未按要求着装或仪容仪表不符合规定，扣 0.5 分/人。
	5. 日常服务	5.1 中标人工作人员与观众发生冲突，视情节轻重，扣 1-10 分。
		5.2 发生观众投诉，视情节轻重，扣 1-3 分/次。
	6. 清洁卫生	6.1 卫生责任区内展品卫生不合格，扣 0.2 分/件。
		6.2 卫生责任区内休息室、工作间、办公区不合格，扣 0.5 分/件。

（三）违约金标准

（1）季度累计分数在 90 分（含）以上，中标人无须向招标人支付服务质量违约金。

（2）季度累计分数在 80 分（含）至 89 分（含），中标人须向招

标人支付服务质量违约金 30000 元/月。

(3) 季度累计分数在 70 分（含）至 79 分（含），中标人须向招标人支付服务质量违约金 50000 元/月。

(4) 季度累计分数在 60 分（含）至 69 分（含），中标人须向招标人支付服务质量违约金 80000 元/月。

(5) 季度累计分数低于 59 分（含），招标人有权扣除中标人当季度合同服务费。

(6) 若中标人连续两个季度考核累计分数若低于 69 分（含），招标人有权随时解除合同。

(7) 对于中标人应支付的服务质量违约金和损害赔偿，招标人有权直接在未支付中标人的合同款项中予以扣除，不足以抵扣的部分，中标人应按照招标人要求及时向招标人补足。

4. 验收要求

(1) 在开馆日时，中标人派往招标人的展厅运行服务人数符合要求，能保证完成合同约定的各项工作。

(2) 中标人应要求派往招标人的展厅运行服务的服务人员须严格遵守招标人各项规章制度。

(3) 中标人每月出具完整、详细的展厅运行服务日志和中标人派往招标人的展厅运行服务人员考勤表，每季度提交一次工作总结报告，经招标人审核确认符合本合同约定及招标人要求后。

(4) 中标人的服务达到相关安全质量要求，在服务期间无展厅安全和人员损伤事故发生。

(5) 中标人派往招标人的展厅运行服务人员在馆期间礼貌对待观众，不得与观众发生争执和冲突。