

# 采购需求

## 一、项目概况：

1、项目名称：海南省民族博物馆劳务服务

2、项目单位地址：海南省五指山市泰翡路5号；

3、占地面积 34977.6 平方米；总建筑面积 14220.6 平方米，其中展馆：3921 m<sup>2</sup>，办公楼：360 m<sup>2</sup>，宿舍楼：560 m<sup>2</sup>，库房：436 m<sup>2</sup>，风情园：4000 m<sup>2</sup>，前门广场：2188.6 m<sup>2</sup>，展馆区内：3147 m<sup>2</sup>。

4、服务范围：展馆、文物库房、宿舍楼、办公楼及辖区四至范围内的区域。

## 二、服务内容

1、安全保障：配备 20 人，安保员 19 人，水电工 1 人，提供安保服务，服务内容为信息、电路、电梯、门岗、监控、安检、消防、巡逻等安全工作，做好防火、防盗、防抢、防破坏、防事故等各种安全保卫工作，维护馆区安全和正常的观展秩序，保证管内文物、财产和游客人身安全。

2、公众服务：配备 16 人提供展厅管理、讲解服务、参观接待、文创产品销售等工作。

3、后勤服务：配备展区及馆区保洁员 7 人，负责馆舍内公共区域及馆舍外后座库房外周边卫生清洁及花草维护管理等工作。

4、行政后勤保障：配备 3 人，其中，文员 2 人，信息运维员 1 人，负责提供后勤服务，包括全馆的资产管理、收费、文书材料、信息化运维和日常行政事务管理等工作。

5、劳务人数：中标单位按照采购需求约定保证劳务人员数量，确保提供劳务服务内容和质量；劳务人员由中标单位负责招聘管理与培训，经采购人考核合格后方可上岗；劳务人员关系管理：依法签订劳动合同和办理相关手续；负责工伤情况出现的申报及理赔；办理辞退员工及处理劳务纠纷事宜服务。

## 三、工作要求

总体要求：按照《博物馆定级评估办法》、《博物馆定级评估标准》、《博物馆定级评分细

则》及《旅游景区质量等级标准》要求，按质按量提供采购人对外开放工作所需要的安全保障、公众服务、后勤服务等劳务服务及营运管理服务。具体要求：

### **（一）安全保障**

1、按一级风险单位、3A级景区要求落实完善安全防范系统及安全防范措施。

2、有与博物馆规模相适应的管理规范、人员配置齐全的保卫工作机构；安全保卫规章制度操作规程健全完善，措施得当，有处置各类突发事件的应急预案，应急预案科学、规范、有效；保卫人员受过专业培训，素质高、业务精，工作程序规范、准确；档案齐全，交接班制度完善、记录齐全；定期组织安全演练。

3、消防组织健全，责任明确，管理制度完善，有处置各类火灾的应急预案；定期组织消防演练，消防人员设备操作熟练、规范。

### **（二）信息化建设**

中标单位应有一整套适用于智慧保护、智慧管理、智慧服务的业务系统，能够通过信息化手段支撑博物馆业务流程。

### **（三）人员管理**

1、岗位结构优化、梯次合理。高、中层管理人员一般应具备大专及以上学历。

2、根据采购方岗位职责要求，有切实可行的员工考核、培训制度，有科学的员工考核、奖励制度并有效实施方案，业务培训全面，效果良好，强化上岗人员岗前培训管理。

### **（四）档案管理**

各项档案制度齐全，管理经验丰富，能为采购单位提供详实的档案管理制度。

### **（五）环境卫生**

提供检查考核办法，保证室外卫生无乱堆、乱放、乱建现象；无污水、污物；室内卫生整洁、美观、舒适；室内空气质量：清新，无异味；树木绿化长势保持良好，修剪及时；绿化带内无杂草、无污物杂物、无积水，清洁卫生；绿化基本无病虫害危害症状；草坪生长旺盛，保持青绿、平整，无杂草。

## （六）公共服务

有相应的便利社会服务制度、投诉处理制度，为采购单位赢得良好的社会声誉，服务要求文明礼貌、热情服务，保障有力，观众和游客满意度高。所聘请的展厅管理、讲解、档案管理、文创产品销售等人员需具备一定的文化素养，了解海南少数民族的历史文化知识，确保按质提供讲解和展厅管理服务。

## （七）馆区劳务服务必须满足如下指标要求：

- 1、杜绝人为安全安全责任事故发生；
- 2、防范刑事案件发生；
- 3、环境卫生、清洁率达 98%；
- 4、消防、机电设备设施维护完好；
- 5、零修、报修及时率 100%，返修率小于 1%；
- 6、服务有效投诉少于 1%，处理率 100%；
- 7、采购人满意率 95%以上；

中标单位与采购方共同制订服务评分标准，并纳入日常检查之中，分数给予累计。

## 四、岗位配置及要求

### （一）劳务人员岗位配置：

劳务岗位配置		单位（人）	素质要求
1	文员	2	1、符合岗位任职要求； 2、品德好，无犯罪记录； 3、五官端正，身体健康，责任心强； 4、经过专业培训，具备从事采购人工作的业务技能和素质； 5、具备专业岗位要求的资格证书。
2	信息运维员	1	
3	水电工	1	
4	保洁员	7	
5	安保员（其中 10 名有消防设施操作证书）	19	
6	管理员	9	

7	一级管理员	6
8	文创销售员	1
员工人数小计		46

具体详见《海南省民族博物馆 2023 年劳务服务项目岗位需求表》。

供应商应提供采购人岗位需求表中全部要求及数量的人员投入本项目，若供应商在参与本项目响应阶段未符合人员配备要求，则应于响应文件中提供承诺函，承诺若获得本项目成交，则于项目服务期限开始前通过招聘等方式为采购人配备符合项目要求及数量的人员，否则，该供应商的响应将做无效响应处理，获得成交的供应商若未在服务期限开始前仍无法满足人员配备要求，则采购人有权取消该供应商的成交资格并予以追究相应的法律责任。

(二) 具体要求：

1、中标单位应根据采购人工作岗位需要，配备具有相应上岗资质的员工，制定相应奖罚等管理制度，加强对劳务人员服务工作的管理、检查和监督。如发现劳务人员违反采购人管理制度，应及时进行教育、纠正，使之提高业务能力，胜任本职工作。

2、中标单位应对劳务人员进行业务培训，为采购人提供优质服务，维护采购人利益，确保采购人正常工作运转，以及游客的人身财产和国家文物安全。

3、中标单位应与劳务人员签订劳动合同。用工期间，中标单位应履行劳动合同，并根据采购人提供的工资、绩效、住房公积金及各种补助标准足额按时发放给劳务人员。并按相关规定交缴工伤、医疗、失业、生育、养老等社会保险费，交纳住房公积金。如中标单位不按月缴纳、迟缴、少缴、漏缴各项保险金，造成劳务人员未能享受相应的待遇，由中标单位承担相应责任。

4、中标单位应负责按岗位要求发放劳务人员的服装、标志及有关证件，要求劳务人员必须着装上岗，坚守岗位、履行工作职责。

5、中标单位为劳务人员提供相应岗位的劳动服务工具和劳动保护用品及其它消耗品，包括园林绿化用肥、农药、割草机汽油、清洁卫生用品（“洁厕精、手套、毛巾、纸巾、扫

把、拖把)、锄头、草帽、雨衣、雨鞋、浇水软管、防虫害用品等。

6、中标单位应加强对劳务人员进行保密教育，并严格履行保密义务。对于所有与采购人有关的资料和信息，除非经采购人事先书面许可，或因政府部门及法律法令的强制性要求而披露以外，其余均不得以任何方式泄露予第三方。

7、中标单位根据采购人有事实依据的书面反映，经核实认为劳务人员在工作期间确有失职、违法违纪行为的，中标单位应予以严肃处理，追究其应负的责任。

8、中标单位要服从采购人的工作安排，积极参加采购人组织的业务技能培训、演练和安全检查等活动。

9、中标单位对违反管理制度，不能胜任岗位工作的人员，有权辞退。

10、中标单位要妥善处理与劳务人员的关系，若中标单位与劳务人员发生劳动关系纠纷，由中标单位负责处理，采购有权监督。中标单位劳务人员到劳动保障监察部门投诉，由中标单位负责处理。

11、中标单位负责劳务人员的安全生产教育，要求其在工作过程中，严格遵守有关规定，采取必要的安全措施，安全操作，文明作业，如因工作人员不规范工作引发的人身伤害等安全问题，由中标单位负责处理。

12、中标单位须制定相关管理制度，并报采购人备案。

13、中标单位根据劳动法规定合理安排劳务人员休息时间。

## 五、商务要求

1、项目地点：海南省五指山市泰翡路5号

2、服务期限：自合同签订生效之日起壹年；

3、付款方式：签订合同后一次性支付两个月服务期费用。服务期限届满后，在采购人2024年财政资金下达前，中标单位同意自行垫付采购需求第四条所载明的劳务人员的基本工资、绩效、五险一金等相关费用，并保证采购人各项工作正常运转。2024年财政资金下达之日起一个月内，采购人与中标单位就垫付的款项进行结算，并一次性向中标单位支付已垫付

的全部费用。

**六、本项采购预算：3184066.22 元（报价不得超过采购预算）**

### **七、考核标准**

服务期满后采购人组织考核领导小组进行一次考核评分，总分在 90 分以上的，第二年招标具有优先权。

### **八、其他**

1、中标单位须以保证优质的服务质量为目标，不得恶意低价竞标。评标委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，将要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，响应将作为无效响应处理；

2、其他未尽事宜以合同约定为准。

## 海南省民族博物馆 2023 年劳务服务项目岗位需求表

序号	岗位	人数	岗位工作职责、内容	岗位条件	年龄	工作区域	工作时间
1	一级管理员	6	负责讲解服务、参观接待、游客中心的管理（游客信息采集、登记）清洁等工作。	大专及以上学历，要求大学专科及以上学历，女性身高不低于 158CM，男性身高不低于 170CM，年龄在 35 岁以下；持有英语四级或以上证书优先录用。	35 周岁以下	游客服务中心	8:30—17:30，双休，周一闭馆休息、每周轮流调休一天。
2	管理员	9	负责看管展厅文物、引导游客文明参观、展厅内外及走廊清洁等工作。	高中及以上学历，持有消防操作员初级证书、电工资格证等人员优先录用。	45 周岁以下	第一、二、三、四、五展厅。	8:30—17:30，双休，周一闭馆休息、每周轮流调休一天。
3	文创销售员	1	负责文创产品的销售、结算和统计等工作。	高中及以上学历，持有会计资格证书人员、具有市场销售工作经验一年以上优先录用。	35 周岁以下	文创室	8:30—17:30，双休，周一闭馆休息、每周轮流调休一天。
4	文员	1	负责本科室文物征集、专项文化调查、资料收集等具体工作，协助本科室对征集文物、登记、造册、建档和归档等工作，统计每月考勤并交行政办公室归档，完成本科室领导交办的各项业务工作。	大专及以上学历，新闻学类、秘书学类、汉语言文学类专业优先；具有 1 年及以上工作经验优先。	35 周岁以下	办公室	早上 8:00-12:00，下午 14:30-17:30。
		1	主要负责教育培训，办公水电、节能减排、日常办公文书材料上报、老干部事务、双创卫生工作等后勤服务保障工作。	本科及以上学历，新闻学类、秘书学、汉语言文学类专业优先；具有 1 年及以上工作经验优先。	35 周岁以下	办公室	早上 8:00-12:00，下午 14:30-17:30。

5	信息 运维 员	1	主要负责本馆公众 号、官网等信 息化项目运维及 计算机网络安全 管理，及时采集 更新发布馆各类 活动信息。	大专及以上学历，计算 机学类专业；具有1年 及以上工作经验优先。	35 周 岁 以 下	办 公 室	早 上 8:00-12:00，下 午 14:30-17:30
6	水 电 工	1	负责全馆区域的 电力检修工作， 保障全馆区水电 的正常运作及各 空调系统的正常 运营等。	要求持有电工证，有2 年以上相关工作经验， 能够对博物馆馆区电路 设施设备故障排除、维 护修理等工作。	45 周 岁 以 下	馆 区	早 上 7:00-11:30，下 午 14:00-17:30，周 一休息。
7	保 洁 员	7	负责馆舍内公共 区域及馆舍外后 座库房外周边卫 生清洁及花草维 护管理等工作。	能吃苦耐劳、身体健 康	50 周 岁 以 下	馆 区 负 责 区 域	早 上 7:00-11:30，下 午 14:00-17:30
8	安 保 员	19	负责全馆区域安 全保卫工作，包 括门岗、安检岗、 停车场管理及消 控中心全面管理 (含消防、安防、 电梯等)。	(1)持证10名：高中 及以上学历，熟悉办公 软件，具有消防员证， 维护保养方向或同时具 有电梯安全管理员A4证 的优先；具有二级注册 消防工程师证及以上证 件的优先，其他条件可 适当放宽。 (2)其他安保岗位9名： 高中及以上学历；退伍 士兵、士官或军官优先。	45 周 岁 以 下	门 岗、 安 检 岗、 停 车 场 岗、 消 控 中 心	24小时轮流上 班，三班倒， 每班8小时。 上班时间：早 班 08:00— 16:00；中班 16: 00—24:00；夜 班 00:00— 08:00。一周一 休。
合计		46					