



广东民间工艺博物馆人工讲解 收费服务项目需求

一、岗位设置及服务要求

(一) 服务人员数量

1. 项目经理：1名
2. 讲解员：不少于10人（其中，讲解主管不少于2人；高级讲解员不少于3人）。
3. 游客中心咨询岗接待员：不少于3人。

(二) 岗位、职责要求

1. 项目经理：

- (1) 驻场并主持日常管理工作，负责与馆方的联系沟通。
- (2) 按馆方的讲解、接待要求提交工作计划，对服务情况进行总结、汇报。
- (3) 负责馆方的重大接待活动的统筹、协调工作；对馆方下达的临时任务在规定期限内落实。
- (4) 对统计信息进行整理、分析和报送。
- (5) 统一协调工作任务及人员配置，并保证服务队伍的稳定。
- (6) 对服务过程中可能出现的问题编制应急预案。
- (7) 负责人员的招聘、培训的组织工作。

2. 讲解主管：

- (1) 负责工作计划的具体实施，合理编排导览及讲解服务人员的岗位排班。
- (2) 负责讲解员的管理，检查、监督、记录各岗位服务工作状态和质量。

(3) 具备专业熟练的讲解能力，负责重要接待的组织、讲解及业务繁忙时期的讲解。

(4) 协助项目经理完成对馆方的重大接待活动的组织工作；对馆方下达的临时任务和要求，在规定期限内组织落实执行。

(5) 牵头组织对展览讲解词的编写。

(6) 负责部门内勤工作及贵宾接待室的管理工作。

(7) 负责监测管理系统的运行情况；负责导览及讲解设备的管理。

3. 讲解员：

(1) 负责博物馆基本陈列的全程讲解工作。

(2) 负责博物馆临时展览、重大活动、宣教活动的接待讲解等任务。

(3) 负责博物馆陈列讲解词的编写工作。

(4) 负责展厅安全管理和观众的疏导工作。

(5) 负责现场观众的引导、答疑和疏导工作。

(6) 负责接听、解答观众的来电咨询。

(7) 完成馆方交办的其他工作。

4. 游客中心咨询岗：

(1) 负责为观众提供导览、讲解服务安排和手续办理。

(2) 负责现场观众的咨询及现场投诉的处理。

(3) 完成馆方交办的其他工作。

(三) 拟投入本项目的服务团队人员基本要求

1. 大学专科或以上文化程度(游客中心咨询岗接待员学历条件可适当放宽)。

2. 品行端正，遵纪守法，无犯罪记录，热爱博物馆事业。

3. 身体健康，容貌端庄，气质高雅。
4. 普通话或粤语标准，声音洪亮，口齿清晰，记忆力好。
5. 具有较强的语言表达能力、应变能力。
6. 有一定的电子设备操作能力。
7. 历史、教育、旅游、英语、音乐、播音主持、空中乘务专业者优先考虑。
8. 项目经理须具有相关管理经验。
9. 讲解员主管需不低于五年的博物馆讲解工作经验。
10. 高级讲解员须具有公务接待讲解能力，有很好的临场反应能力，从事讲解行业工作 5 年以上并对馆方的展览陈列和历史有较深了解的优先考虑。
11. 讲解员队伍中要求具备不少于 2 名具有流利英文讲解能力的讲解员。
12. 各岗位服务人员须通过馆方的考核方可上岗。讲解员业务培训应获得馆方认可的人员担任讲师，培训费用由成交合作方自行负责。在完成培训及通过馆方考核前，一律不得上岗服务。
13. 成交合作方应能够配合馆方根据工作需要调配讲解员，如不符合馆方工作要求的讲解员，在馆方提出更换要求之日起 30 日内无条件调换适合的人选。鉴于本项目的特殊性，要求有讲解工作经验者应保证占总员工数的 50%以上，成交合作方派驻本项目每增加一次新员工，需要经过馆方考核后方可上岗，并承担全部培训费用。
14. 成交合作方应根据馆方分配的工作总任务量，调整讲解员的绩效工资，多劳多得。
15. 成交合作方应确保所有派驻项目现场的服务人员的履历属

实，如有虚假，一经发现，视为违约，馆方有权单方面解除服务合同，违约方须赔偿馆方因此产生的一切损失。

16. 成交合作方可根据自身的实际情况，选择接收馆方现有讲解队伍骨干不少于 5 名。其中，具有讲解主管资格的人员 2 名（具有讲解主管资格的人员薪酬待遇不低于 9.5 万元/年/人（含税），具有高级讲解员资格的人员薪酬待遇不低于 9 万元/年/人（含税），具有中级讲解员资格的人员年收入不低于 7.5 万元/年/人（含税），具有初级讲解员资格的人员及咨询岗工作人员年收入不低于 6.5 万元/年/人（含税）。以上收入均不含讲解提成、6-10 月高温费、端午中秋春节三大节日福利费及法定节假日加班补贴等。

17. 成交合作方须自行解决工作人员工作服、办公家具及用品、饮用水、电脑、打印机及相关设备、耗材，负责数字化管理系统运维费用。

18. 为便于讲解员的管理，由成交合作方为服务人员就近提供员工宿舍。由馆方免费提供馆区内的办公空间，成交合作方不得擅自改动馆区内所有房屋、管线、设备等的位置和用途。

二、成交合作方拟投入本项目的服务人员管理要求

1. 馆方与成交合作方派驻项目现场的所有服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，派驻服务人员由成交合作方自行管理。

2. 成交合作方应根据服务岗位需要定期对服务人员进行专业知识和技能培训，每年培训预算不少于二万元（如人员增加则须追加预算），其中包括培训费、差旅、食宿、相关技能证书报名费等。

3. 成交合作方就本项目所派驻的全部服务人员应专职服务本项目，并承诺响应文件中提供的所有人员即为实际到岗人员，否则

视为虚假应标，馆方将取消其中选资格，并追究相应责任，造成馆方损失的，成交合作方须无条件承担赔偿责任。

4. 成交合作方应保持拟派本项目的员工队伍的稳定性。服务期内，项目经理及讲解主管如因特殊原因需更换的，须提前1个月向馆方提出书面申请并提供相关证明，经馆方书面同意后方可调整，否则，视为违约，违约处罚按5000元/人次的金额标准执行（在履约保证金中扣罚），并限期改正。

5. 服务期内，成交合作方不得随意调整服务人员，每年度的服务人员流动量不得超过5人。如服务人员有调离或离职，须提前1个月向馆方报告在征得馆方同意，并经培训、考核合格方可上岗，否则，视为违约，违约处罚按2000元/人次的金额标准（在履约保证金中扣罚），并限期改正。

6. 成交合作方应按照《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于广州市企业职工最低工资标准（工资不含按国家规定成交合作方必须支付的社会保险、医保、福利以及加班工资等其他应付费用）。成交合作方必须承诺不能发生拖欠员工工资的问题，一经发现，馆方有权立即解除合同。成交合作方应按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定，为拟派项目的所有服务人员支付国家规定必须购买的社会保险费用和缴存住房公积金。

7. 成交合作方拟派本项目的服务人员若发生劳动争议或出现伤、病及意外死亡情况，或成交合作方的人员造成己方、馆方、第三方人身财产损害的，均由成交合作方自己解决，馆方无任何连带关系和责任；如发生违反计划生育规定的，由成交合作方自行解决并承担所有责任，馆方无任何连带关系和责任，否则，馆方有权终

止合同，并追究相应责任；造成馆方损失的，成交合作方须无条件承担赔偿责任。

8. 成交合作方须负责其拟派本项目现场的所有服务人员的人身意外保险。

9. 成交合作方须提供各岗位绩效激励方案及人员稳定性控制方案。

10 项目工作人员因被退回、离职、调动等原因，出现岗位空缺的，成交合作方应按照如下时限补充人员：

(1) 项目经理及主管：离职前应完成交接，不允许出现空窗期；

(2) 讲解员：自岗位出现空缺起 15 个自然日内；英文讲解员为 30 个自然日。

(3) 咨询岗：自岗位出现空缺起 15 个自然日内；

(4) 由于人员调整产生的额外费用，由成交合作方负责；造成损失的，由成交合作方负责赔偿。

三、讲解量要求

1. 对外讲解量：5000 批次/6 个月，10000 批次/12 个月（每批 4-6 人，每批讲解时间不少于 45 分钟），均含公务接待讲解量在内。

2. 公务接待讲解量：不少于 500 批次/6 个月，1000 批次/12 个月。

3. 成交合作方在馆方每个开放日的 10 点、16 点整，各提供一次免费讲解，合计 2 个批次。

4. 讲解员每参加完成一次馆方组织的接待或宣教活动，按讲解 1 批次/次计算。

5. 成交合作方应严格执行馆方规定的个性化人工讲解服务要求，不得更改讲解的基本形式。

6. 讲解量无法达到需求的，将在《服务考核表》（另附）中扣减相应分数。

四、设备设施及场地管理要求

（一）导览设备、讲解系统及配套设施的管理

1. 为保证参观环境的安静，开展讲解服务必须使用讲解收发设备，做到一团一组、一人一机。

2. 成交合作方如果使用馆方提供讲解工作所需要的讲解设备、导览设备、讲解管理系统及配套设施，设备的所有权归馆方所有，成交合作方无权随意处置，并在服务期满之日一次性归还馆方。

3. 成交合作方须负责上述设备的日常维修保养工作，由于正常使用而产生的损耗补充由成交合作方负责；因不合理使用造成的损耗或若因人为原因导致设备损坏或丢失的，由成交合作方负责补充及赔偿。设备完备率计入成交合作方的年度考核成绩。

4. 交由成交合作方使用的所有设备，应有专人负责管理，对设备的情况应有相应记录。

5. 日常所需办公用品如饮水机及桶装水等由成交合作方负责提供。

（二）场地管理

成交合作方出于服务需求需改变现有场地陈设或更换设备的，须经馆方批准后方可调整，费用自负。

五、服务质量监控

1. 成交合作方的项目经理须主动与馆方的相关主管部门保持联络，每月征求意见并改进工作。

2. 馆方有权要求成交合作方更换不尽忠职守的服务人员，成交合作方必须在接到馆方书面通知之日起7日内更换人员，所有更换

调整的人员均须具备相同技能及资质要求，并经过相关工作技能的培训。

3. 成交合作方每天 17 时之前须以书面形式向馆方提交讲解营业收入报表，每月 5 日前报送服务人员月或周排班表、岗位培训、考核、质量检查情况，对存在问题提交整改计划和整改情况。

4. 成交合作方的服务人员应遵纪守法，对服务态度、服务质量的投诉要及时处理回复，做到有效投诉处理率达 100%，投诉回复率达 100%。

5. 馆方对讲解员的工作情况进行考核，每月一次。考核内容包括但不限于：讲解员数量是否符合馆方需求，讲解员工作完成情况，讲解员队伍稳定情况，讲解员日常培训情况，讲解员工作观众满意度等。并定期组织人员调查成交合作方的服务质量，成交合作方须保证调查满意度达 90%（含）以上。服务质量评价第一次未到满意度要求应在规定期限内完成整改，如连续三次未达到满意度要求，馆方有权终止合同。一切经济损失由成交合作方负责赔偿。

6. 对管理不善，因违反馆方的相关管理规定或发生影响馆方声誉形象的投诉或网络舆论，导致安全事件或其他不良事件发生，影响馆方的正常工作和声誉的，成交合作方必须在接到馆方书面通知之日起 7 日内更换人员、做出书面检讨并根据馆方要求配合降低影响减少损失，所有更换调整的人员均须具备相同技能，并经过相关工作技能的培训。严重事件要承担由此导致一切后果并移交公安机关处置。

7. 因项目所在地为全国重点文物保护单位，有大量的文物，如成交合作方的服务人员有监守自盗行为，一经发现核实，将报告公安机关，追究有关人员法律责任。

六、违约责任

1. 成交合作方拟投入本项目的服务人员数量未达到规定，每少1人，每月扣罚10000元，从履约保证金内扣除。

2. 如服务人员不符合招聘基本要求规定，每发生一起扣罚5000元，从履约保证金内扣除。

3. 如服务人员无法达到职责规定，每发生一起扣罚5000元，从履约保证金内扣除。

4. 成交合作方出现以下情况之一的，一次性向馆方支付违约金20万元，馆方有权单方面解除合同：

(1) 成交合作方的服务人员的简历存在弄虚作假、与实际不符的；

(2) 成交合作方未经馆方书面同意，将项目以任何形式进行转包或分包的；

(3) 不按时履行合同义务，在收到馆方书面通知7日内仍未改正；或在合作期限内收到馆方三次以上书面通知要求整改的；

(4) 其他严重违反合同条款的行为。

(5) 违约责任中涉及服务人员个人的，成交合作方应提供相关书面证明文件。

(6) 如服务人员在工作中出现严重违纪行为引起纠纷，成交合作方承担由此产生的一切费用(包括但不限于诉讼费、律师费以及其他排除该纠纷所发生的费用) 及给馆方造成的全部损失。

(7) 如服务人员在工作中出现严重违纪行为引起纠纷，成交合作方承担由此产生一切费用(包括但不限于诉讼费、律师费以及其他排除该纠纷所发生的费用) 及给馆方造成的全部损失。

七、付款方式及验收要求

（一）付款方式

成交合作方按照每月 20 日前向馆方支付上月营收总额承诺分成比例的费用。成交合作方须于每月的 10 日(如遇节假日顺延至第一个工作日)前将上月的营收清单、服务清单等报馆方审核确认，经馆方书面确认并提供与当月授权费金额等额的增值税普通发票。

（二）验收要求

按馆方规定的服务质量评价执行。

（三）履约保证金

为确保合约的履行，成交合作方需向馆方支付履约保证金 20 万元，履约保证金在签定本协议后 1 个工作日支付至馆方以下账户；合同期满或合同解除时，馆方将剩余的履约保证金无息退还给成交合作方：

开户人：广东民间工艺博物馆

开户银行：工商银行广州西华路支行

银行账号：3602004509001128106