

第五章 采购需求

一、采购标的

1. 采购标的

包号	标的名称	采购包预算金额（万元）	数量
1	观众服务	797.489344	1

二、商务要求

1. 实施期限和地点

期限：两年，自 2026 年 5 月 1 日起至 2028 年 4 月 30 日止。

地点：采购人指定地点。

2. 付款条件（进度和方式）

详见 第六章 拟签订的合同文本

三、技术要求

1. 基本要求

1.1 采购标需实现的功能或者目标

实现面向观众服务一线的研学服务、票务运营、服务咨询、巡视服务、场务服务、信息统计、延时服务、摄影摄像等工作流程更优化，服务质量有提升，人员有保障，呈现给观众有温度的服务。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管理岗、研学服务岗、票务运营岗、服务咨询岗、巡视服务岗、场务服务岗、信息统计岗、延时服务岗、摄影摄像服务岗 9 种工作类型，48 个工作岗位的各项工作内容。

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 月颁布的《博物馆条例》，2016 年 12 月《中华人民共和国公共文化服务保障法》、《政务服务综合窗口人员能力和服务规范》、《博物馆工作规范（试行）》。

2. 服务内容及要求

确保中国电影博物馆正常开放、延时开放期间涉及服务接待中有关研学服务、展厅巡视管理、展厅观众安全疏导、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、摄影摄像等工作内容、工作事项按照国家有关法律条例、中国电影博物馆有关要求高效完成，妥善处理其他临时、应急、突发出现的情况。

工作时长：正常对外开放日（不明确写星期几）8:30——17:00，延长开日及特殊情况下发生的工作事项、工作内容要按照中国电影博物馆的具体要求完成相关服务工作。相关工作人员住宿、伙食、工作服装、人员相关人身安全保险、办公用品等由中标人提供。

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

服务人员要讲普通话，讲话要清楚，语言要简洁，对待观众要文明有礼，谈吐得当，稳重端庄；回答观众问题时面带微笑，称呼观众要用敬语，态度要不卑不亢，谦卑有礼。服务人员要正确使用礼貌用语，基本的礼貌用语有：您好、欢迎、请、劳驾、麻烦您、对不起、谢谢、请原谅、再见等。在接待观众时要主动问好，接待现场观众要以“您好，有什么可以帮助您”作为开头标准用语，接待观众电话咨询时要以“您好，这里是中国电影博物馆，有什么可以帮助您”作为开头标准用语。

（三）工作态度

服务人员应熟知观众预约、入馆相关内容及展览、电影内容，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，感受到我馆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，我馆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、管理岗（共计 1 个岗位）

（一）、岗位配置

管理岗 1 个

（二）、工作职责

- 1、驻馆管理服务公司在岗工作人员。
- 2、配合中国电影博物馆备勤，协助处理各种突发情况。
- 3、管理各岗位之间的协调事宜。

二、研学服务岗（共计 2 个岗位）

（一）、岗位配置

研学服务岗 2 个

（二）、工作职责

- 1、负责日常研学服务相关问题咨询。
- 2、负责研学项目的对接工作。
- 3、不断学习补充专业知识，探索创新研学模式。参与新研学线路的策划工作。
- 4、认真完成研学团队来馆的组织、接待任务。

三、票务运营岗（共计 2 个岗位）

（一）、岗位配置

票务运营岗 2 个

（二）、工作职责

- 1、做好日常售票工作及 POS 机使用。
- 2、负责影讯咨询、团体订票，现场指导取票、补打、改签、控票等，处理临时突发票务业务。
- 3、做好电影票房相关数据统计。
- 4、协助财务部，做好票款结算工作，确保票款安全。

四、服务咨询岗（共计 6 个岗位）

（一）、岗位配置

服务咨询岗 6 个

（二）、工作职责

- 1、开闭馆前，检查前台及开放区域设备运转情况。

- 2、查询散客预约、团队人数并记录，闭馆前进行信息汇总。
- 3、填写早、晚例会业务表格。
- 4、针对来馆观众询问关于我馆相关问题进行解答等。
- 5、接听观众来电，并做好解答及记录工作。
- 6、开馆期间公共区域定时巡视。

五、巡视服务岗（共计 16 个岗位）

（一）、岗位配置

- 1、一层展厅及展览区，巡视服务岗 2 个。
- 2、二层 1-4 厅，巡视服务岗 2 个。
- 3、三层 5-10 厅，巡视服务岗 3 个。
- 4、四层 11-20 厅，巡视服务岗 5 个。
- 5、公共区域及新展，巡视服务岗 4 个。

（二）、工作职责

- 1、负责展厅日常运行管理，每日对展厅安全进行巡视检查，及时消除隐患。
- 2、负责展厅观众参观的疏导，并提供咨询服务。
- 3、负责展厅效果照明和多媒体设备开启及日常管理，发现故障现象及时上报处理。
- 4、负责展厅及临展区展藏品的管理，发现有隐患及不安全现象及时上报处理。
- 5、负责太空舱观众体验，配音室体验，光明电影院体验，守岛人场景管理。
- 6、负责展厅展藏品、咖啡馆场景、定军山场景、国歌场景的日常管理，发现有隐患及不安全现象及时上报处理。
- 7、负责体验项目幻盘、诡盘的使用管理。
- 8、负责露天电影场景、工人俱乐部场景、100 尊泥塑形象的日常管理。
- 9、负责二层公共区域 LED 大屏的日常播放管理。
- 10、负责检查展板、展墙、展柜、场景、展品、内容有无问题情况并及时上报维护修改。
- 11、负责 5 厅虚拟换装体验服务及触摸屏使用指导工作。
- 12、负责开放日每天 4 场、节假日每天 6 场的农家小院（摄影棚）场景演示。
- 13、负责战地指挥所场景设备的开启管理。
- 14、负责展厅内虚拟换装体验项目的指导服务。
- 15、负责“林家铺子”街景、龙椅展品、电影拍摄场景的安全管理。
- 16、负责显微摄影、幻影成像、水箱摄影（2 个鱼缸）的日常服务管理。

17、负责双路镜演示、战火模型演示、小飞机编队、人身弹着点、汽车倒拍服务工作。负责 18、火车体验、海战场景演示、战火场景定时演示服务。

19、负责蓝幕抠像（摩托车和飞毯）互动项目服务工作。

20、负责对白配音互动项目服务工作。

六、场务服务岗（共计 10 个岗位）

（一）、岗位配置

1、1 号影厅场务服务岗 1 个

2、2 号影厅场务服务岗 1 个

3、3 号影厅场务服务岗 1 个

4、4 号影厅场务服务岗 2 个

5、5 号巨幕影厅场务服务岗 3 个

6、6 号影厅场务服务岗 2 个

（二）、工作职责

1、日常场务服务工作，包括检票、眼镜收发、观众引领及影厅内巡视等，确保日常接待观众满意度。

2、负责检查、监督影厅内的设备设施安全，安保工作。

3、负责影厅服务设备设施的日常使用及保管工作（包括 3D 眼镜清洗机、消毒柜、座椅等）。

4、负责影厅设备设施的检查和报修工作。

5、参加场务服务人员的培训工作。

6、完成领导交办的其他任务。

七、信息统计岗（共计 1 个岗位）

（一）、岗位配置

信息统计岗 1 个

（二）、工作职责

1、开闭馆前，检查前台及开放区域设备运转情况。

2、查询散客预约、团队人数并记录，闭馆前进行信息汇总。

3、填写早、晚例会业务表格。

4、针对来馆观众询问关于我馆相关问题进行解答等。

八、延时服务岗（共计 8 个岗位）