

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	讲解服务	222.759384	1

2. 项目概述

随着到馆观众数量持续增长，社会公众对高品质、多元化、深层次文化服务的需求日益凸显，我馆现有讲解服务在人员配置上面临较大压力，难以充分满足观众参观、专场接待、社会教育、国际交流等方面的需求。为进一步强化博物馆公共教育职能，提升参观体验与服务水平，并逐步与国际先进的博物馆服务标准接轨，现亟需对讲解服务体系进行系统化完善与提升。

通过增设专职讲解岗位，旨在有效缓解当前讲解力量不足的现状，推动基本陈列与主题展览的讲解服务走向常态化、专业化与优质化。本项目涵盖文物背景、讲解技巧、服务礼仪、应急处置培训等内容，从而打造一支业务能力强、服务意识高的稳定讲解队伍，切实提升我馆的接待能力与社会教育实效。

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、基本要求

（一）采购标的需实现的功能或者目标

采购旨在实现三大核心目标：

1、扩大服务供给：通过补充专职讲解人力，构建覆盖全面、反应高效的讲解服务体系，实现基本陈列与主题展览讲解的常态化覆盖，专场接待专属化讲解，研学活动的特色化开展，精准匹配散客、团体、研学团队等不同受众需求，有效缓解“人少客多”的供需矛盾以及提升特色讲解的服务需求。

2、提升服务品质：通过系统化、标准化的专业培训，打造一支知识扎实、讲解生动、服务规范的高素质讲解员队伍，直接提升观众的参观体验与满意度。

3、深化教育职能：通过专业、精准的讲解，引导观众深入理解展览内涵，充分发挥博物馆的社会教育与文化传播核心功能。

（二）服务项目标准

1、执行标准

需执行国家相关标准、行业标准等政策法规中关于博物馆讲解与旅游导游在核心服务流程（迎接、途中讲解、送别）、服务提供方要求、应急处理等方面的要求。如《博物馆条例》、《中华人民共和国公共文化服务保障法》、《导游服务规范》等。

2、服务内容及要求

（1）确保在 2026-2028 年度中国电影博物馆所有开放时段（含延时及特殊安排）内，相关展览讲解、研学活动等工作严格依照采购要求及馆内规定，高标准、高质量完成。供应商须依法依规高效履行职责，妥善应对各类临时、应急及突发情况。

（2）供应商派出人员的工作时间须遵照采购人管理规定，如遇特殊情况，采购人有权要求供应商安排人员提供服务。

（3）项目所涉及人员，采购人不提供住宿、餐饮、交通、服装、办公设备等，供应商自行解决。

（4）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。

（5）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、春秋季节工装和冬季工装。服装要求需要供应商按照采购人要求配备，并保持工作服的整洁干净，并将费用考虑在响应报价中。

四、工作内容

（一）工作原则

1、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。

2、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。

3、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。熟练掌握馆内安全疏散路线、消防设施、应急处置流程，遇到观众突发疾病、设备故障、舆情风险等突发情况，做好安全与应急处置。

(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，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，让观众真切地感受到温暖和舒心，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；

(二) 工作任务

1、负责中国电影博物馆免费定时讲解服务、团队、专场等其他场合的讲解接待工作，确保月均讲解场次不低于 120 场，讲解内容准确、表达规范、服务专业。

2、负责中国电影博物馆研学活动的讲解与现场组织，确保研学活动讲解内容准确、互动性强、有序开展。

3、承担讲解词的撰写、修订等文字工作。

4、主动收集并记录观众意见与建议，对现场发现的问题第一时间上报，并依据馆方要求及时、妥善处理，持续提升讲解服务质量。

5、高效完成采购人交办的其他与讲解服务相关的工作任务，配合馆方开展临时或专项接待与导览服务。

6、负责观众咨询，耐心解答观众提出的各类问题，做到应答准确、态度热忱，做好咨询信息登记与引导服务，筑牢场馆一线服务窗口。

五、人员要求

(一) 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。提供服务人员无犯罪证明承诺函（格式自拟）。

★供应商应确认服务人员的稳定性，提供服务人员稳定性的承诺函（格式自拟）。

大专及以上学历，30周岁以下；

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170厘米以上，女性身高162厘米以上。

普通话一级乙等以上，语言组织表达能力强。会外语、有讲解、前台服务经验优先；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。

★（三）重点需求（须提供承诺书，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。

人员离职要及时补充，不能影响各服务工作任务完成。

六、成果要求

1、贯彻服务理念：始终坚持以人民为中心的发展思想，将服务观众作为工作的出发点和落脚点，营造友好、专业、贴心的参观服务氛围。

2、保障人员配置：根据开放时间与观众流量，科学配备各岗位服务人员，确保讲解、引导、咨询等岗位力量充足、响应及时。

3、提升服务质量：严格执行服务规范与讲解标准，持续优化服务流程，增强互动性与专业性，切实提升观众参观体验与满意度。

4、完善反馈机制：建立有效的观众意见收集与响应机制，及时发现问题并改进服务，显著降低有效投诉数量，实现服务质量的持续改进。

七、需要由供应商提供的设计方案、组织方案、解决方案

供应商应根据项目要求，至少提供以下方面的具体实施方案：

- 1、项目整体理解与分析：对项目背景、目标及服务需求的理解与总体思路。
- 2、讲解服务方案：包括日常讲解、团队、专场等讲解的服务流程、标准与内容设计。
- 3、信息统计服务方案：涵盖服务数据记录、观众信息整理与统计分析等内容。
- 4、人员招聘与配置方案：包括岗位设置、选拔标准及人员配置计划。
- 5、应急与特殊情况处置预案：针对各类突发事件的处理机制与响应流程。
- 6、人员培训与管理方案：涵盖岗前培训、在岗提升及服务质量监督措施。

八、验收

由采购人组织验收小组，根据合同（含招标文件、投标文件）的服务内容及服务标准和要求对项目进行验收。