



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
文化局  
Instituto Cultural

## 第 0002/DM-MM/2020 號公開招標

為澳門博物館提供 2021 年 1 月至 2023 年 12 月保安服務

《承投規則》附件一

# 澳門博物館 保安服務工作細則



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
文化局  
Instituto Cultural

1. 工作地點：

澳門博物館、行政樓及大炮台花園

2. 工作崗位：

澳門博物館、行政樓及大炮台花園

崗位 A：南面入口崗位

崗位 B：行政樓大門口崗位

崗位 C：博物館內第一層崗位

崗位 D：博物館內第一及第二層兩個崗位

崗位 E：博物館內第三層崗位

崗位 F：大炮台花園，時段(1)及時段(2)各兩名保安員

崗位 G：博物館保安員隊長

崗位 H：協助工作崗位 C、D、E、F、G

3. 工作時間：

崗位 A — 每週七天（包括公眾假日及強制性假日）  
每天廿四小時

崗位 B — 每週七天（包括公眾假日及強制性假日）  
每天廿四小時

崗位 C — 每週七天（包括公眾假日及強制性假日）  
早上八時至下午六時

崗位 D — 每週六天（星期二至星期日，包括公眾假日及強制性假日）  
早上十時至下午六時  
“若星期一是公眾假日及補假，則須如常安排保安人員當值”

崗位 E — 每週六天（星期二至星期日，包括公眾假日及強制性假日）  
早上十時至下午六時  
“若星期一是公眾假日及補假，則須如常安排保安人員當值”

崗位 F — 時段(1)：每週七天（包括公眾假日及強制性假日）  
早上七時至下午七時  
時段(2)：每週七天（包括公眾假日及強制性假日）  
早上十時至下午七時

崗位 G — 每週七天（包括公眾假日及強制性假日）  
早上八時至下午八時



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
文化局  
Instituto Cultural

崗位 H — 逢星期二、每月十五號（十五號為星期一除外）免費開放日、公眾假日及各項活動日子  
早上十時至下午六時

#### 4. 強制性假日、公眾假日、各項活動日子

##### 4.1 澳門特別行政區法定強制性假日：

一月一日、農曆新年（農曆正月初一、初二及初三）、清明節、五月一日、中秋節翌日、十月一日、重陽節及十二月二十日

##### 4.2 澳門特別行政區法定公眾假日：

耶穌受難日、復活節前日、佛誕節、端午節、十月二日（中華人民共和國國慶日翌日）、十一月二日（追思節）、十二月八日（聖母無原罪瞻禮）、冬至、十二月二十四日（聖誕節前日）及十二月二十五日（聖誕節）

##### 4.3 各項活動日子：

###### 4.3.1 2021 年

- 2 月 11、15、17、18 日
- 4 月 5 日
- 5 月 2、3 日
- 7 月 3、4、10、11、17、18、24、25、31 日
- 8 月 1、7、8、14、21、22、28、29 日
- 10 月 3、4、6、7 日
- 12 月 22、23、26、27、31 日

###### 4.3.2 2022 年

- 2 月 4、5 日
- 5 月 2 日
- 7 月 2、3、9、10、16、17、23、24、30、31 日
- 8 月 6、7、13、14、20、21、27、28 日
- 10 月 3、5 日
- 12 月 21、23 日

###### 4.3.3 2023 年

- 1 月 2、25、26、27 日
- 4 月 10 日
- 5 月 3 日
- 7 月 1、2、8、9、16、22、23、29、30 日
- 8 月 5、6、12、13、19、20、26、27 日
- 10 月 4、5、6 日
- 12 月 21、23、27、31 日



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
文化局  
Instituto Cultural

**5. 要求人數：**

- 5.1 崗位 A、B、C、E、G – 保安員各 1 名
- 5.2 崗位 D、H – 保安員各 2 名
- 5.3 崗位 F – 保安員 4 名

**6. 工作細則：**

- 6.1 所有崗位需於星期六、日、法定強制性假日及公眾假日提供保安服務；
- 6.2 下列各條工作細則，可因應實際情況由本局作出修改，並書面通知保安公司。

**7. 所有崗位保安員之形象、服務及要求總則：**

- 7.1 以保護澳門博物館所屬範圍內相關人員及財物安全為要務，及時制止各種不安全行為，積極做好“防火、防盜、防破壞、防事故”的工作；
- 7.2 為保持澳門博物館良好的形象，保安員當值時需穿著整潔的制服，禁止當眾吸煙、嬉戲或做出不雅的行為舉動，值班時不得擅離職守、睡覺或閑談；
- 7.3 不論日間或晚上，巡查時必需注意一切特別情況，不得敷衍了事；
- 7.4 任何情況及任何場所，保安員不得用粗言穢語或惡劣態度對待遊客及參觀者，需以禮相待參觀人士；必要時為館內的參觀者所提的合理請求提供協助；
- 7.5 保安員需盡忠職守、服從指揮、有高度的責任感。除了熟識崗位的職務外，還必須熟識館內的保安設施和留意展品的情况。以便執行工作時有更佳的效果，並更好地輔助本館工作人員；
- 7.6 配合澳門博物館負責保安工作的主管人員、保安隊長執行職務，能準確掌握警察、火警、醫療等救急電話；
- 7.7 所有工作崗位上的保安員，若遇特殊緊急狀況應及時通知保安隊長或澳門博物館負責保安工作的主管人員；
- 7.8 博物館可因應需要調動保安員在管理範圍內的不同崗位站崗。



## 8. 保安服務工作細則

### 崗位 A

- 南面入口崗位保安員一名

#### 保安員的工作要求：

1. 視察進出大炮台的遊客，在遊客眾多的時候維持出入口秩序良好，注意各類可疑事情，警惕事故發生；
2. 不時巡查大炮台南門保安崗位範圍內外，防止各種破壞城門及城牆的情況發生，以確保城牆的安全；
3. 晚間每兩小時巡查博物館一次及每半小時與行政樓大門口崗位的保安員通訊一次，並記錄通訊時間；
4. 開館期間負責駐守於售票處，協助售票人員維持博物館大堂及參觀人士的出入秩序；
5. 上午七時花園一名保安員在館內監察清潔工人進行清潔工作時，駐守南門的保安員需幫忙巡查花園的保安工作；
6. 協助大炮台花園兩名護衛的工作，保管博物館內各機房及雜物房的財產及鎖匙；
7. 當氣象台通知有關颱風消息時，立即通知博物館緊急組組長，關上館內窗戶鋁百葉簾，與其他保安員一起懸掛颱風訊號及做好博物館防風工作；
8. 在上午七時及下午七時對外開放及關閉南門；
9. 在上午九時及下午六時開啟及關閉博物館內部份冷氣系統；
10. 在上午九時及下午六時開啟及關閉博物館內所有電燈；
11. 每天早上及黃昏的升旗及降旗工作；
12. 操作位於南門保安房內的為傷殘人士而設的升降機；
13. 為停泊在大炮台外的特別車輛移動鐵欄以便車輛進出。

### 崗位 B

- 行政樓大門口崗位保安員一名

#### 保安員的工作要求：

1. 控制行政樓出入口，注意出入人員行為，記錄來訪者的資料(如到訪地點、時間、身份證明文件編號、到訪原因等)，防止閑雜人等進出；
2. 通過視像器材記錄監察博物館展館、行政樓內部及周圍的情況，有異常情況即時報警及通知博物館工作人員；
3. 視察及維持行政樓大門口前地(屬澳門博物館管轄範圍)的保安工作；
4. 能熟練操作視象及防盜器材，確保、查核控制系統、防火系統、升降機、扶手電梯及發電機的運作情況正常；
5. 每兩小時巡查行政樓一次且每半小時與南面入口崗位保安員通訊一次，並記錄通訊時間；



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
文化局  
Instituto Cultural

6. 保管博物館及行政樓的房間門匙；分配所有保安員之間的通訊器材；
7. 遇有颱風時，與其他保安員一起懸掛颱風訊號及合作做好博物館防風工作；開啟及關閉行政樓(除三樓貨倉外)冷氣系統、電燈、窗戶、鐵閘及五樓平台兩個鐵閘。

### 崗位 C

- 博物館內第一層崗位保安員一名

#### 保安員的工作要求：

1. 看守崗位上的展櫃，確保展櫃內展品的安全；
2. 控制參觀展品人士的秩序，防止展品展櫃受到破壞；
3. 每天監察清潔工人進行清潔工作；
4. 適時進行及協助崗位 D 的保安員工作。

### 崗位 D

- 博物館內第一及第二層兩個崗位保安員共二名

#### 保安員的工作要求：

1. 不時巡查博物館以及禁止遊客在館內觸摸展品及展板等；
2. 禁止任何人仕在館內作出一切危害博物館公眾及展品安全的行為(如在館內奔跑、吸煙或飲食等)；
3. 每天在博物館閉館後，除公共地方外，保安員亦需巡查館內所有緊急通道一次，確保無任何閑雜人等或障碍物。
4. 確保走火通道的門緊閉；
5. 下午六時關閉博物館的大門及窗戶；開關館內的升降機及扶手電梯。

### 崗位 E

- 博物館內第三層崗位保安員一名

#### 保安員的工作要求：

1. 不時巡查博物館以及禁止遊客在館內觸摸展品及展板等；
2. 禁止任何人仕在館內作出一切危害博物館公眾及展品安全的行為(如在館內奔跑、吸煙或飲食等)；
3. 禁止遊客在第三層入口進入博物館；指引遊客從出口離開；
4. 在專題展覽期間，若遊客需由出口進入，保安員應確保出入通道暢通；
5. 幫助傷殘人士進入博物館，因為該層設置了專為傷殘人士而設的一條斜路及一部升降機；
6. 下午六時關閉博物館三樓展場出口玻璃門及其大閘與窗戶；
7. 每天在博物館閉館後，除公共地方外，保安員亦需巡查館內所有緊急通道一次，確保無任何閑雜人等或障碍物。
8. 確保走火通道的門緊閉；



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
文化局  
Instituto Cultural

9. 控制 “考一考你對澳門的認識” 電腦遊戲的使用時間。

### 崗位 F

- 大炮台花園崗位保安員四名

#### 保安員的工作要求：

1. 禁止遊客在穹頂室內吸煙及飲食，禁止遊客在大炮台花園作出危險的行為，如跨越城牆、攀爬樹木、踐踏草坪等；
2. 不時巡查大炮台花園，防止任何人對古城牆作出危害行為；
3. 兩名保安員每一小時輪換巡查穹頂室一次；
4. 炮台花園四名保安員互相協助及協調管理花園的各項工作；
5. 其中一位早上七時上班的保安員需開啟進入博物館的門口及在館內監察清潔工人進行清潔工作，該保安員還需開啟售票處玻璃門、三樓展場出口玻璃門；
6. 另一名十時上班的保安員需開啟穹頂室大門，下午六時則關閉穹頂室大門；
7. 午膳期間，花園必須有兩名保安員留守管理花園的各項工作。

### 崗位 G

- 博物館保安員隊長一名

#### 保安員的工作要求：

1. 監管及督促各崗位保安員切實執行職務、協調各崗位的工作安排、熟知每個崗位的職務範疇，以便在必要時作出合理調動；
2. 不時巡查博物館範圍的各項保安工作；
3. 遇緊要狀況應及時通知博物館負責保安工作人員；
4. 需要時接替因休息時間缺崗的崗位；
5. 下午六時關閉售票處玻璃門及五樓平台兩個鐵門；在上午十時及下午六時開啟及關閉博物館正門大鐵閘；
6. 當博物館關閉時，確保所有遊客已離去；
7. 在上午十時及下午六時開關入口的扶手電梯；
8. 禁止遊客從五樓行政樓入口進入行政樓。

### 崗位 H

- 博物館內崗位保安員二名

#### 保安員的工作要求：

1. 逢星期二及每月十五號(若十五號為星期一除外)免費開放日、法定強制假日、公眾假日及各項活動日子時，協助博物館崗位 C、D、E、F、G。
2. 工作要求跟崗位 C、D、E、F、G 一致。



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
文化局  
Instituto Cultural

## 9. 特別保安服務要求：

- 9.1 澳門博物館場地活動及展覽所需特別保安服務之年度總時數約為壹萬小時（10,000 小時），其中玖仟肆佰小時（9,400 小時）為日更工作、壹佰小時（100 小時）為夜更工作及伍佰小時（500 小時）為強制性假日工作。
- 9.2 以一小時為結算單位，並提交相關證明文件，每月以實報實銷方式結算。
- 9.3 澳門博物館一般於最遲三日前通知所需特別保安服務之時間及人數（特別情況例外）。
- 9.4 獲判給者/公司需按澳門博物館要求安排特別保安工作。
- 9.5 若於同一時間需要大量人手的話，澳門博物館亦會一個月前通知以便安排。
- 9.6 不排除在某些特別或突發活動安排的工作，獲判給者/公司不可因此而要求收取額外費用。
- 9.7 所載之特別保安服務僅為估計時數，本局將根據實際情況增加或減少服務時數。
- 9.8 獲判給者/公司將每月以實報實銷提供發票。

## 10. 緊急事故及突發事件指引

- 10.1 天氣惡劣時，需注意各門窗是否出現滲水情況，並設法防止滲水範圍擴大；
- 10.2 當澳門氣象局發佈懸掛 3 號颱風訊號時，應立即通知參觀者有關情況；
- 10.3 如 8 號颱風訊號懸掛時，應立即通知參觀者展館會關閉以及在安全情況下離開，並協助對建築物設施出入口；需對各設施門窗進行檢查，並確定已關閉妥當，將有倒塌危險的物品移往地面，並將門關閉，每兩小時巡視屋內外各處，對所有門窗進行檢查，確定全部已妥善關閉；
- 10.4 當澳門氣象局發佈懸掛 8 號颱風訊號期間，應確保在服務時段有一名保安員駐守現場。保安公司事後在月度報告內詳述情況；
- 10.5 如在建築物設施內發生重大事件，如火警、公共設施意外損毀、塗鴉、破壞或盜竊等情況，應先通知澳門博物館有關負責人，然後根據澳門博物館的指示決定是否報警處理；
- 10.6 如遇到塗鴉、盜竊、破壞設施或設備者，需立即扣留有關人士，至於報案或聯絡當局其他部門與否由澳門博物館負責人員決定；
- 10.7 如發生上述事件，保安員必須立即通知澳門博物館負責人員和所屬保安隊長；
- 10.8 在事件未處理完成前，涉及的保安員須留守崗位直至澳門博物館負責人員同意其離開為止；
- 10.9 如發生上述事件，於事發三個工作日內，保安公司要向澳門博物館提交詳細書面報告；
- 10.10 遇上醫療急救時，不要移動傷者或昏迷者，並立即呼叫 999。





澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
文化局  
Instituto Cultural

“注意事項”  
適用於各崗位

1. 嚴禁在地點內抽煙、飲食、聚眾喧嘩、賭博及其他有損文化局形象的行為；
2. 必須穿著整齊制服，言談舉止必須莊重；
3. 應專注保安工作；
4. 如因工作不當造成損毀，必須承擔責任；
5. 不得無故離開工作崗位；
6. 日更及夜更保安員交接時，需清楚交代當值時發生的一切事項；
7. 電話只作公務用途，嚴禁保安員長時間佔用電話；
8. 禁止使用辦公地點之辦公器材、設備及電器；
9. 禁止使用手提電話；
10. 禁止在工作地點閱覽報章刊物及休息；
11. 須在相關負責人指定的地方用膳，並保持工作崗位的整潔；
12. 當保安員午膳時，要確保展場內有另一位保安員看守；
13. 保安人員必須以工作咭記錄工作時間；
14. 駐守的保安人員必須瞭解工作細則的內容；
15. 必須配備手提電筒及懂得適當利用放置室內的滅火筒。