



### 第0005/IC-DGBP/2018號公開招標

為文化局公共圖書館管理廳提供2019年3月至2020年12月前線營運服務

#### IV.服務細則及技術規範

##### 1. 前線營運服務的服務地點、工作時間及服務員人數：

###### 1.1 一般營運服務

服務地點	工作時間	每天工作時數	服務員人數
1. 氹仔圖書館兒童閱覽區 (氹仔成都街中央公園地庫一層)	08:00-20:00 星期一至日，公眾假期除外	12	2
	14:00-20:00 星期一至日，公眾假期除外	6	1
2. 何賢公園圖書館 (澳門新口岸宋玉生廣場何賢公園)	08:00-20:00 星期一至日，公眾假期除外	12	1
3. 紀念孫中山公園黃營均圖書館 (澳門何賢紳士大馬路紀念孫中山市政公園)	08:00-20:00 星期一至日，公眾假期除外	12	1
4. 黑沙環公園黃營均兒童圖書館 (澳門黑沙環勞動節大馬路黑沙環公園)	08:00-20:00 星期一至日，公眾假期除外	12	1
	12:00-18:00 星期一至日，公眾假期除外	6	1
5. 白鴿巢公園黃營均圖書館 (澳門白鴿巢前地白鴿巢公園)	08:00-20:00 星期一至日，公眾假期除外	12	1
6. 氹仔黃營均圖書館(氹仔地堡街喜來登廣場2樓)	08:00-20:00 星期一至日，公眾假期除外	12	1
7. 石排灣圖書館兒童閱覽區 (路環蝴蝶谷大馬路石排灣社區綜合大樓六樓) (此項目從2020年1月1日起提供)	08:00-20:00 星期一至日，公眾假期除外	12	2

\*服務員人數即指在上述服務地點及工作時間中，獲判給者/公司/社團必須安排相應的當值人數，以無中斷方式提供服務。



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

## 1.2 額外營運支援服務

服務地點		工作時間
1.	澳門中央圖書館 (澳門荷蘭園大馬路 89 號 A-B)	星期一至日 08:00-20:00
2.	民政總署大樓圖書館 (澳門新馬路 163 號民政總署大樓)	星期一至日 08:00-20:00
3.	何東圖書館 (澳門崗頂前地 3 號)	星期一至日 08:00-20:00
4.	下環圖書館 (澳門李加祿街下環街市 3 樓)	星期一至日 08:00-20:00
5.	沙梨頭圖書館 (澳門沙梨頭海邊街 69-81 號)	星期一至日 08:00-20:00
6.	紅街市圖書館 (澳門雅廉訪大馬路 147 號地下)	星期一至日 08:00-20:00
7.	青洲圖書館 (澳門青洲和樂坊大馬路 281 號美居廣場第 2 期 4 樓)	星期一至日 08:00-20:00
8.	望廈圖書館 (澳門慕拉士大馬路 178-182 號望廈社屋望善樓 3 樓 B3)	星期一至日 08:00-20:00
9.	黑沙環公園黃營均圖書館 (澳門黑沙環勞動節大馬路黑沙環公園)	星期一至日 08:00-20:00
10.	氹仔圖書館 (氹仔成都街中央公園地庫 1 層)	星期一至日 08:00-20:00
11.	路環圖書館 (路環十月初五馬路)	星期一至日 08:00-20:00
12.	石排灣圖書館 (路環蝴蝶谷大馬路石排灣社區綜合大樓六樓)	星期一至日 08:00-20:00

1.2.1 2019 年及 2020 年（強制性假日除外）之全部服務地點預估服務時數約為 56,000 小時。

1.2.2 2019 年及 2020 年強制性假日之全部服務地點預估服務時數約為 840 小時。

1.2.3 以上之額外營運支援服務時數將由公共圖書館管理廳根據實際工作情況增加或減少，並會於十四（14）天前通知獲判給者/公司/社團有關服務地點、服務時間及人數的需求（特別情況除外），獲判給者/公司/社團需按要求安排服務員提供服務。



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

1.2.4 獲判給者/公司/社團須根據每月的實際工作時數提供發票予文化局核實。

## 2. 工作內容及要求

- 2.1 協助讀者使用圖書館設施，包括自助借還書機、自助還書箱、影印機等設備。
- 2.2 處理圖書及影音資料借還、預約、跨館調閱、催缺、罰款、辦理讀者證等服務。
- 2.3 登記讀者使用影音資料室，協助其使用相關設備及電子資料庫。
- 2.4 圖書、影音資料、報紙及期刊的上架、讀架及盤點工作。
- 2.5 協助推廣圖書館的服務項目及支援推廣活動。
- 2.6 配合圖書館安排的其他臨時或緊急工作。
- 2.7 回應讀者的諮詢、收集讀者意見和投訴。
- 2.8 協助調解讀者爭執。
- 2.9 向公共圖書館管理廳及有權部門通報緊急情況或異常情況。

## 3. 服務人員質素要求

- 3.1 必須年滿 18 歲且具備高中畢業或以上學歷。
- 3.2 必須操流利廣東話，並略懂普通話及英語。
- 3.3 具備基本電腦應用知識，例如 Microsoft Word、Excel 等。
- 3.4 懂倉頡或速成輸入法。
- 3.5 表現應談吐溫文爾雅、具有親和力，並能主動向讀者提供諮詢服務。
- 3.6 必須對圖書館的運作有充份認識，以便妥善處理因工作所產生的問題。

## 4. 職務安排及培訓工作

- 4.1 公共圖書館管理廳將為獲判給者/公司/社團提供一次不少於 36 小時的培訓及專業訓練（如圖書館各項服務、處理投訴技巧、應對緊急突發事件等），使其服務員可以正確履行所有職務；服務期間更換或新增服務員的培訓由獲判給者/公司/社團負責。同時，獲判給者/公司/社團亦應為服務員訂立紀律守則及職業安全等指引。
- 4.2 服務員於工作上如發現緊急或異常情況，例如火警、停電、電力故障等等，須通知公共圖書館管理廳主管人員，並在有需要情況下通報相關政府權限部門或專營部門處理。
- 4.3 獲判給者/公司/社團須統籌所有服務員的出勤編更，訂立有效的輪班制度，當值人員數目在服務員用膳、小休或休假等情況時亦應維持不變，獲判給者/公司/社團須另行安排服務員替補，每個崗位應儲備多於一位服務員熟習運作需要，以確保個別服務員休假或轉職期間仍能維持圖書館的正常運作。
- 4.4 獲判給者/公司/社團必須遵守本澳現行《勞動關係法》的規定為服務員提供適當的新



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

酬和福利、工時及休息時間。

## 5. 人力資源的配置及安排

- 5.1 不論本地僱員或外地勞工，獲判給者/公司/社團派駐場地所有服務人員應為本澳合法工作之人士，須擁有澳門居民身份證，或能出示可於本澳工作的有效證明文件供記錄。
- 5.2 獲判給者/公司/社團必須配合“就業政策及勞工權利綱要法”，優先聘用本地僱員。
- 5.3 為保證服務員符合要求，獲判給者/公司/社團須在服務提供前將相關工作人員的履歷及個人基本資料提供予公共圖書館管理廳核准。
- 5.4 獲判給者/公司/社團僅可安排已接受公共圖書館管理廳的培訓，或由獲判給者/公司/社團提供的培訓，且通過公共圖書館管理廳核准的服務員方可提供服務。
- 5.5 須維持服務員的穩定性，盡量避免人員的更換。
- 5.6 若獲判給者/公司/社團的服務員出現短暫或長期變動時，包括服務員更換、離職或新服務人員入職，必需提前至少 5 個工作天以書面形式通知公共圖書館管理廳。獲判給者/公司/社團更換服務員，應連同新服務員的資料通知公共圖書館管理廳，而新服務員亦須提供第 5.3 項所述之資料予公共圖書館管理廳作審核，且在獲公共圖書館管理廳同意後方可作出有關更換，如屬緊急情況，必須於 24 小時內提交補回新服務員資料。
- 5.7 應公共圖書館管理廳要求，獲判給者/公司/社團須向公共圖書館管理廳提供一切與服務員相關的支付證明（尤其包括社會保障基金），以作記錄。
- 5.8 獲判給者/公司/社團須根據澳門特別行政區現行法例，為所有於服務地點工作的服務員購買勞工保險，並在公共圖書館管理廳要求時提供保單複印本。

## 6. 服務監察和內部管理

- 6.1 為維持監察獲判給者/公司/社團執行圖書館服務的整體質量及服務員出勤情況，公共圖書館管理廳會指派人員透過不定期實地巡查進行監察，以及對獲判給者/公司/社團定期提交的報告進行文件審查。
- 6.2 公共圖書館管理廳人員將會透過實地巡查及文件審查評估各項工作的執行情況，並透過會議或書面文件方式將巡查發現的問題或不足之處通知獲判給者/公司/社團，獲判給者/公司/社團必須於公共圖書館管理廳指定的期間作出改善。
- 6.3 獲判給者/公司/社團應制定適當的內部管理機制，以便恆常地監察圖書館服務的執行情況，持續完善和優化服務質量，尤其是服務員的勤謹、整潔、禮貌、提供服務的積極性、圖書館服務質量、工作安全等方面，並在應要求時能隨時向公共圖書館管理廳提供有關管理紀錄。
- 6.4 獲判給者/公司/社團須配合公共圖書館管理廳有關的巡查及審查工作，並在需要時向公共圖書館管理廳提供協助。



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

- 6.5 獲判給者/公司/社團需於每月 3 號或之前提交上月的服務證明，以便圖書館核對及進行支付程序。
- 6.6 隨時向公共圖書館管理廳提供有關服務人員的出勤記錄，並有義務制定所需機制以作監管。
- 6.7 保證服務員在當值時佩帶工作證及穿著整齊制服，此等工作證和制服由公共圖書館管理廳提供。
- 6.8 獲判給者/公司/社團須確保服務員於當值期間不得進行私人工作、不得進行與工作身份不符之活動。
- 6.9 獲判給者/公司/社團須確保服務員有良好的紀律行為，不可於服務地點內發生爭執、打鬥等行為。
- 6.10 獲判給者/公司/社團須對其服務員在圖書館提供服務時的過失招致的任何損失進行賠償。
- 6.11 獲判給者/公司/社團須必須按照本規定所列之條款提供服務，未經公共圖書館管理廳同意，不得私自修改或刪除工作內容。

## 7. 服務人員之替換及工作會議

- 7.1 如公共圖書館管理廳認為執勤之服務員表現不理想，獲判給者/公司/社團須在公共圖書館管理廳指定時間內以符合資格的服務人員替代之。
- 7.2 公共圖書館管理廳有權按實際情況與獲判給者/公司/社團協商服務員的服務地點。
- 7.3 當公共圖書館管理廳就服務事宜與獲判給者/公司/社團進行會議商討時，獲判給者/公司/社團應委派具代表權的人士出席會議。

## 8. 工作報告

- 8.1 獲判給者/公司/社團須在每月的首 3 日之內向公共圖書館管理廳提交上一個月的圖書館工作記錄及各項統計數據。工作報告須詳細列明下列資料：
  - 8.1.1 所有服務人員的出勤記錄，當中須包括對任何不符合要求之記錄作出解釋。
  - 8.1.2 服務地點的日常例行工作總結及各項統計。
  - 8.1.3 服務地點突發事件/意外事故報告。
- 8.2 每月完結前三周內提交翌月之服務人員之輪值崗位表，如有任何改動應即時通知公共圖書館管理廳。
- 8.3 如發生突發事件，獲判給者/公司/社團應即時向公共圖書館管理廳報告，並必須於 3 天內向公共圖書館管理廳呈交有關事件之詳細書面報告。