



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

第 0001/DDAE-CCM/2019 號公開招標

為澳門文化中心提供 2019 年 5 月至 2020 年 4 月之節目及前台支援服務

承投規則 附件一

服務細則

1 服務範圍

為文化局轄下澳門文化中心各場地舉行的活動及由澳門文化中心舉辦的活動提供節目及前台支援服務，所需服務包括按每日工作日程進行活動場地巡察、活動協調及準備、就各項活動的運作作出匯報、處理突發事情及執行由澳門文化中心工作人員委派的職務等等。

2 對服務人員的要求

澳門文化中心除了面對社會大眾外，亦需接待外來表演者或嘉賓，故每名受僱於獲服務執行判給者/公司的支援人員必需經過嚴謹之挑選。支援團隊的成員須具備以下條件：

- 2.1 為配合服務執行中所開展的工作，主管人員需擁有大專或以上學歷，操流利粵語、英語及普通話，必須達至能用於前台接待，澳門文化中心的外賓及租戶、懂葡語更佳，且具備最少兩年管理節目協調或前台相關工作經驗。
- 2.2 主管人員的職責需協調活動工作及製定工作更表，確保支援團隊成員按要求提供服務；並根據活動所需，在場協助澳門文化中心的工作人員及指揮調配支援團隊成員。
- 2.3 而支援團隊成員須為 18 歲以上人士，擁有高中畢業或以上學歷，操流利粵語、英語及普通話，必須達至能用於前台溝通、懂葡語更佳，且具備節目協調或前台相關工作經驗。

3 節目及前台支援服務執行時的工作守則

在提供合同所指的服務時，提供服務者須履行以下義務：

- 3.1 確保即時頂替缺勤的支援團隊成員；



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

第 0001/DDAE-CCM/2019 號公開招標

為澳門文化中心提供 2019 年 5 月至 2020 年 4 月之節目及前台支援服務

承投規則 附件一

服務細則

- 3.2 向澳門文化中心提供有關支援團隊成員的巡查及出勤記錄、制定並遵守所需的機制以作監管；
- 3.3 保證支援團隊成員在上班時佩帶名牌及穿著整潔制服，此等名牌和制服由獲判給者/公司提供；
- 3.4 確保執行服務的人員遵守職業上之保密原則和內部紀律的規則；
- 3.5 保持工作地點的清潔和衛生，遵守澳門文化中心之規則；
- 3.6 編制活動報表、每月服務執行的報告，以及年度報告，其內列出發生的主要事件、支援團隊成員名單、不足之處和改善工作建議；
- 3.7 支援團隊成員沒有按時上班，並且一天內遲到超過 30 分鐘或一週內遲到超過 60 分鐘，則被視為無能力執行服務。
- 3.8 當八號颱風訊號取消後，澳門文化中心活動若按計劃進行時，提供節目及前台支援服務的支援團隊成員需在訊號取消後 1.5 小時內到達澳門文化中心或舉辦活動之地點提供服務。

4 僱員人事紀錄

- 4.1 獲判給者/公司須遞交所有支援團隊成員的人事資料予澳門文化中心作批核，人事資料包括：身份證影印本乙份或於本澳合法工作的有效證明文件。
- 4.2 倘有新入職的員工，除特殊情況外，獲判給者/公司最短須於入職前五個工作天提交相關的人事資料作有關申請。

5 制服及專業形象

- 5.1 獲判給者/公司須提供符合澳門文化中心形象的制服給所有執行服務的工作人員穿著。



第 0001/DDAE-CCM/2019 號公開招標

為澳門文化中心提供 2019 年 5 月至 2020 年 4 月之節目及前台支援服務

承投規則 附件一

服務細則

- 5.2 執行服務的工作人員於一般節目穿著黑色西裝套裝，兒童或戶外節目穿著 T 恤上衣，制服款式、質料及顏色的樣本須預先交給澳門文化中心負責人以供審批。
- 5.3 主管及支援團隊成員需要穿著整齊合適的制服。
- 5.4 主管須負責監管支援人員穿著制服時的儀表，包括其清潔狀況及糾正穿著制服方式。
- 5.5 主管及支援人員工作時應以禮待人、避免聚集閒聊、聲浪過大及於公眾場地使用手提電話。

6 職務安排及培訓工作

- 6.1 獲判給者/公司須確保所有工作人員已接受在澳門文化中心服務內容之培訓，包括熟識本中心各場地分佈及每一個崗位的工作內容。
- 6.2 獲判給者/公司需負責培訓所有工作人員及按現行指示製定工作守則、並訂立紀律守則及職業安全等指引。
- 6.3 澳門文化中心一般於活動兩週前通知獲判給者/公司關於將舉行活動的所需服務人數及時間，若於同一時間需要大量人手的話，亦會一個月前通知以便安排，但亦不排除突發活動，獲判給者/公司需視活動而定，作出特別安排。
- 6.4 獲判給者/公司亦須於獲知後五天內提供相關活動的前台支援人員清單，任何於工作時間或人員的更改應該事先經由澳門文化中心人員批准；
- 6.5 主管須統籌所有支援團隊成員的工作編排，並就任何不尋常的情況向澳門文化中心作出即時匯報；除一般支援人員的監察外，特別就新入職員工的工作加強監督，確保表現符合工作要求。
- 6.6 在執行服務期間，主管或支援人員如發現緊急情況，例如火警、停電、電



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

第 0001/DDAE-CCM/2019 號公開招標

為澳門文化中心提供 2019 年 5 月至 2020 年 4 月之節目及前台支援服務

承投規則 附件一

服務細則

力故障或炸彈恐嚇等等，須立即通知澳門文化中心當值人員以便核實，並須協助澳門文化中心當值人員執行所需的工作，如疏散或人流控制等。

7 服務時間及支付：

- 7.1 值勤時間一般為 08:00 – 24:00 時段內，包括星期六、日及強制性公眾假期，此時段只作參考，獲判給者/公司不得以這上班時間為由收取額外費用；
- 7.2 以每 15 分鐘為結算單位，價格按比例支付，並提交相關證明文件，每月以實報實銷方式結算。
- 7.3 支援團隊成員若不按時上班，遲到超過 15 分鐘，則澳門文化中心會扣除首小時的報酬；主管人員需盡快安排人員替補崗位，以維持澳門文化中心的正常運作；
- 7.4 有關服務費用的給付，獲判給者/公司須於每月 5 日或以前向文化局提交上月的發票連同相關證明文件，經確認驗收及核實無誤後，將每月按使用時數以實報實銷方式支付。
- 7.5 有關服務費用將透過支票或過戶形式，以本地貨幣(澳門幣)支付。

8 節目及前台支援服務執行時的工作內容

提供一支不少於 2 名主管人員及 10 名支援人員、並已接受充足培訓，熟習場地及具備良好溝通技巧與工作組織能力之支援隊伍。



第 0001/DDAE-CCM/2019 號公開招標

為澳門文化中心提供 2019 年 5 月至 2020 年 4 月之節目及前台支援服務

承投規則 附件一

服務細則

人員	工作內容
主管人員	<ol style="list-style-type: none">1. 建立澳門文化中心、支援團隊成員及獲判給者/公司之間的聯繫；2. 指導、監督及協調工作，整頓紀律，並確保支援團隊遵守工作指引及守則；3. 為新員工提供適當的培訓及指導；4. 須具備良好溝通及應變能力，負責分配所有支援團隊成員的工作，按不同活動及需求適當調動人手；5. 獨立處理活動的前台服務，為公眾及租戶提供服務；6. 需積極並按澳門文化中心負責人的指示行事，如發生任何問題應即時向他們匯報及提供協助；7. 須處理場館的突發及緊急狀況；如發生意外事故，於活動後 8 小時內編寫並提交報告；8. 監察支援團隊的工作表現，作出適度調整以確保服務之整體質量；9. 編寫每項活動的工作報告；10. 記錄事故及製作事故報告。
節目及前台支援人員	<ol style="list-style-type: none">1. 前線接待澳門文化中心的觀眾，處理公眾查詢；2. 協助澳門文化中心的工作人員與各部門緊密合作，確保場內設施運作正常；3. 協助處理票務相關事宜；4. 安排遲到觀眾入場或協助有需要人士進場；5. 於活動或節目期間提供寄存服務；6. 協助澳門文化中心工作人員統籌前台服務、場地巡察、人流控制及處理緊急及突發事件；7. 協助節目的負責人員於節目完畢後進行問卷調查及整理調查資料；8. 編組字幕及在節目演出時負責操作；9. 外展活動及觀眾拓展活動等協調工作；10. 協助跟進活動及澳門文化中心的負責人委派之其他工作。



第 0001/DDAE-CCM/2019 號公開招標

為澳門文化中心提供 2019 年 5 月至 2020 年 4 月之節目及前台支援服務

承投規則 附件一

服務細則

9 報告及會議

9.1 主管人員須於每個活動緊接的工作天提交活動報告，包括支援團隊成員之名單，及活動的內容及總結等，報告內容必須包括以下資料：

- 工作人員出勤狀況；
- 發生的事故；
- 演出及節目的記錄；
- 澳門文化中心要求提供的其他資料

9.2 在澳門文化中心內發生之任何事故，不論大小，主管人員必須於事發後緊接的工作日內提交有關事件報告，並須詳細說明事件經過及解決方法，報告如有需要必須附上事故之圖片。事故報告至少應包括以下資料：

- 事故發生日期、時間；
- 事故報告者姓名；
- 事故地點；
- 事故簡述；
- 事故照片；
- 事故如何跟進；
- 有否影響公眾；
- 是否有人受傷，若有，必須提供傷者名稱、傷勢描述及所採取的行動；
- 提供設備或設施損毀資料，包括相片及相關描述；
- 日後可作改善之建議；
- 其他參考資訊。

9.3 主管需每月與澳門文化中心負責人進行例會，商討相關服務執行的事宜。