



第 0003/DDAE-CCM/2020 號公開招標  
為澳門文化中心提供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 人員要求及編制安排**

澳門文化中心需面向公眾，亦需接待外來表演者或嘉賓，故此，獲判給者/公司須提供一支 6 名場地支援人員及不少於 10 名節目支援人員名單、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，場地支援人員及節目支援人員之人員名單不能重疊；且每名支援人員必需須具備以下條件，並按以下支援人員數目、服務時間編排人員：

人員	服務時間 (一般於星期一至日 08:00 - 23:59 時段內發生，包括所有公眾假期)	人員要求
場地支援人員	按場地需要編制服務時間	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水平、懂葡語更佳，具備基本電腦應用知識且具備節目協調或前台相關工作經驗，表現應談吐溫文爾雅、具有親和力。



第 0003/DDAE-CCM/2020 號公開招標  
為澳門文化中心提供節目及前台支援服務

承投規則 附件一

服務細則

節目支援人員	按節目需要編制服務時間	高中畢業或以上學歷，操流利粵語、英語及普通話。具備節目協調工作經驗，有良好的溝通能力、責任心及應變能力。
--------	-------------	--

支援人員服務時數將根據實際工作情況設定，並會於兩週前通知獲判給者/公司有關服務地點、服務時間及人數的需求（特別情況除外），獲判給者/公司需按要求安排提供服務。

### 3 工作內容

3.1 各支援人員之工作概述如下，包括（但不限於）：

人員	工作內容
場地支援人員	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 作為澳門文化中心、支援團隊成員及獲判給者/公司之間的聯繫者、整體服務的統籌員；</li><li>2. 為新支援團隊提供充足及適當的培訓及指導；</li><li>3. 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；</li><li>4. 獨立處理節目、前台、小食吧等運作，為公眾及租戶提供服務及處理查詢；</li><li>5. 需積極地按澳門文化中心的指示行事、處理及執行委派的所有場地及節目工作，如發生任何問題應即時作出匯報及提供協助。</li></ol>



第 0003/DDAE-CCM/2020 號公開招標  
為澳門文化中心提供節目及前台支援服務  
承投規則 附件一  
服務細則

節目 支援人員	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 協助包括（但不限於）前線接待、公眾查詢、票務、寄存等服務，跟進場地及節目等協調工作；</li><li>2. 需積極地按澳門文化中心的指示行事、處理及執行委派的所有場地及節目工作，如發生任何問題應即時作出匯報及提供協助。</li></ol>
------------	--

- 3.2 在執行服務期間如發現緊急情況，例如火警、停電、電力故障等，須立即通報澳門文化中心人員，並須協助其執行所需的工作，如疏散或人流控制等。
- 3.3 獲判給者/公司須於每個活動結束後緊接的工作天提交活動報告。

#### 4 服務守則

在執行合同所指的服務時，獲判給者/公司須履行以下義務：

##### 4.1 職務安排及培訓工作：

- 4.1.1 澳門文化中心將為獲判給者/公司提供不少於 30 小時的培訓及專業訓練（如文化中心各項服務、處理投訴技巧、應對緊急突發事件、跟進節目及活動流程等），使其工作人員可以正確執行所有職務；獲判給者/公司須安排名單內之所有場地支援人員於同一時間出席培訓，培訓時間不計算在服務時間內，提供服務期間更換或新增支援人員，由獲判給者/公司負責相關培訓，以確保所有支援人員已接受相應之服務培訓，熟識澳門文化中心場地分佈及每一個崗位的工作內容。
- 4.1.2 在完成上述培訓後，若有任何新增或更新之支援人員加入，由獲判給者/公司自行安排及事先進行培訓，獲判給者/公司需確保其所有支援人員，均已對工作內容獲得充足及適當的培訓及指導，並能獨立跟進工作；澳門文化中心保留支援人員是否已具備足夠及合適培訓之確認權，獲判給者/公司不得以未進行相關培訓或未被確認之人員提供服



**第 0003/DDAE-CCM/2020 號公開招標**  
**為澳門文化中心提供節目及前台支援服務**

**承投規則 附件一**

**服務細則**

務。

- 4.1.3 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等，且必備確保支援人員遵守職業上之保密原則和內部紀律的規則。
- 4.1.4 場地支援人員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。
- 4.1.5 如澳門文化中心認為執勤之支援人員表現不理想，獲判給者/公司須在指定時間內以符合資格的支援人員替代之。

4.2 人員安排：

- 4.2.1 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。
- 4.2.2 獲判給者/公司亦須於獲通知後五(5)天內提供相關活動的支援人員清單，對於工作時間或人員的任何更改應該事先經由澳門文化中心批准。
- 4.2.3 支援團隊成員沒有按時上班，並且一天內遲到超過 30 分鐘，獲判給者/公司須即時安排替補人員，若未能及時作出相應安排且影響正常運作，則被視為無能力執行服務。
- 4.2.4 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人員需在訊號取消後 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。

4.3 僱員人事紀錄：

- 4.3.1 獲判給者/公司須遞交所有支援人員的人事資料予澳門文化中心作批核，並附上身份證影印本乙份或於本澳合法工作的有效證明文件及其履歷。



**第 0003/DDAE-CCM/2020 號公開招標**  
**為澳門文化中心提供節目及前台支援服務**

**承投規則 附件一**

**服務細則**

- 4.3.2 獲判給者/公司須盡能力維持團隊的穩定性，盡量避免人員的更換。若場地支援人員出現短暫或長期變動時，包括離職或更換新場地支援人員，必需提前至少十五(15)個工作天，連同新場地支援人員的履歷及個人基本資料，以書面形式交予澳門文化中心作審核，且需在獲澳門文化中心同意後方可作出有關更換並提供服務。
- 4.3.3 倘有新入職的節目支援人員加入，除特殊情況外，獲判給者/公司須至少於入職前五(5)個工作天提交相關的人事資料作有關申請。
- 4.4 制服及專業形象：
- 4.4.1 獲判給者/公司須提供符合澳門文化中心形象的制服及名牌給所有執行服務的工作人員穿著。
- 4.4.2 支援人員提供服務時需要佩帶名牌及穿著整齊合適的制服，於一般活動穿著黑色西裝套裝，兒童或戶外活動穿著 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以供審批。
- 4.4.3 支援人員工作時應穿著得體、以禮待人、當值期間不得聚集閒聊及於公眾場地使用手提電話或進行與工作身份不符之活動。
- 4.5 獲判給者/公司須對其支援人員提供服務時的過失招致的任何損失或損害進行賠償。
- 4.6 獲判給者/公司必須遵守現行《勞動關係法》，為支援人員提供適當的薪酬和福利、工時及休息時間。
- 4.7 當澳門文化中心就服務事宜與獲判給者/公司進行會議商討時，獲判給者/公司應確保委派具代表權及決定權的人士出席會議。

**5 服務時間及支付**

- 5.1 以每 15 分鐘為結算單位，價格按比例支付；若節目及活動實際結束時間早於或遲於預期時間，澳門文化中心可按實際情況決定工作結束時間，每月以實



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

**第 0003/DDAE-CCM/2020 號公開招標**  
**為澳門文化中心提供節目及前台支援服務**  
**承投規則 附件一**  
**服務細則**

際提供服務時數結算。

- 5.2 獲判給者/公司須於每月八(8)日或之前向文化局提交上月有關提供服務的發票連同實際提供服務時數的證明文件，經確認驗收及核實無誤後，每月支付服務費用。
- 5.3 透過支票或過戶形式，以澳門元支付服務費用。