

第0001/IC-DPPSL/CP/2023號公開招標
為文化局轄下公共圖書館提供2024年至2025年前線營運服務
承投規則

附件一 服務細則

1. 前線營運服務的服務地點、工作時間及服務員人數：

| 服務地點 | | 工作時間 | 2024年 服務員 崗位數 | 2025年 服務員 崗位數 |
|------|---|--|---------------------|---------------------|
| 1. | 何賢公園圖書館 (澳門新口岸宋玉生廣場何賢公園) | 星期一至日，08:00-20:00， 公眾假期除外 | 1 | 1 |
| 2. | 白鴿巢公園黃營均圖書館 (澳門白鴿巢前地白鴿巢公園) | 星期一至日，08:00-20:00， 公眾假期除外 | 1 | 1 |
| 3. | 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， 公眾假期除外 | 1 | 1 |
| 4. | 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) | 星期一至日，08:00-20:00， 公眾假期除外 | 1 | 1 |
| 5. | 路環圖書館 (路環十月初五馬路) | 星期一至日，08:00-20:00， 公眾假期除外 | 1 | 1 |
| 6. | 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(北)) | 星期一至日，08:00-20:00， 公眾假期除外 | 1 | 1 |
| | | 星期一至日，13:00-18:00， 公眾假期除外 | 1 | 1 |
| 7. | 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(南)) | 星期一至日，08:00-20:00， 農曆除夕下午二時後、農曆正 月初一、初二及初三除外 | 1 | 1 |
| 8. | 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， 農曆除夕下午二時後、農曆正 月初一、初二及初三除外 | 1 | 1 |
| 9. | 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 | 2 | 2 |
| 10. | 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， 公眾假期除外 | 3 | --- |
| | | 星期一至日，08:00-20:00， 農曆除夕下午二時後、農曆正 月初一、初二及初三除外 | --- | 3 |

| 服務地點 | | 工作時間 | 2024 年 服務員 崗位數 | 2025 年 服務員 崗位數 |
|------|-----------------------------------|--|----------------------|----------------------|
| 11. | 石排灣圖書館 (路環蝴蝶谷大馬路石排灣社區綜合大樓 6 樓) | 星期一至日，08:00-20:00， 農曆除夕下午二時後、農曆正 月初一、初二及初三除外 | 3 | 3 |
| 12. | 何東圖書館 (澳門崗頂前地 3 號) | 星期一至日，08:00-20:00， 公眾假期除外 | 3 | 3 |

- 1.1 獲判給人需為上表的所有圖書館提供 2024 年至 2025 年的前線服務。
- 1.2 服務員人數即指在上述服務地點及工作時間中，獲判給人必須安排相應的當值人數，以無中斷方式提供服務。
- 1.3 公眾假期指根據第 60/2000 號行政命令第一條規定之澳門特別行政區的公眾假日，包括一月一日、五月一日、十月一日、十月二日、十一月二日、十二月八日、十二月二十日、十二月二十四日、十二月二十五日、春節之首三日、清明節、耶穌受難日、復活節前日、佛誕節、端午節、重陽節、冬至及中秋節翌日。公眾假期亦包括農曆除夕下午二時後。

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。監察各類圖書館設施的運作情況，如有故障需通知公共圖書館管理廳。
- 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。獲判給人須為第 1 條的圖書館提供現金代收服務，有關收費謹為文化局定明的收費項目及金額，有關收入由獲判給人代為收取，並須於緊接的工作日早上交予文化局點算。倘繳交金額與實際總額有任何差異，被判給人須承擔因此而產生之錯算。
- 2.3 登記讀者使用影音資料室及團體討論室，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、讀架及協助盤點工作。
- 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. 服務員質素要求

具副學士文憑或同等學歷、高等專科學位或以上學歷，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前台

相關工作經驗，表現應談吐溫文爾雅、具有親和力。

4. 項目經理

獲判給人必須安排至少 1 名項目經理，以便文化局聯絡及協調工作安排。項目經理須具學士學位學歷，以及至少 3 年管理範疇的工作經驗。項目經理的職務內容包括：

- 4.1 建立文化局轄下公共圖書館、獲判給人及其下服務員之間的聯繫。
- 4.2 指導、協調、控制服務員工作，整頓服務員的紀律，並確保服務員遵守工作指引及守則。
- 4.3 需定期與文化局公共圖書館管理廳進行會議，商討重要工作事項。
- 4.4 管理是次獲判給圖書館的前線營運服務。
- 4.5 為新員工提供適當的培訓及指導。
- 4.6 須在每月的首五個工作天內向公共圖書館管理廳提交上一個月的圖書館工作記錄。工作記錄須詳細列明下列資料：
 - 4.6.1 所有服務員的服務時數，當中須包括對任何不符合要求之記錄作出解釋。
 - 4.6.2 服務地點的日常例行工作總結及各項統計。
 - 4.6.3 服務地點突發事件/意外事故報告。
- 4.7 須統籌所有服務員的出勤編更，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，項目經理須另行安排服務員替補。每月完結前之三周內提交翌月之服務員之輪值崗位表，如有任何改動應即時通知公共圖書館管理廳。
- 4.8 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。項目經理必須於 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。

5. 人力資源的配置及安排

- 5.1 公共圖書館管理廳可因應工作需要及實際情況，更改服務員崗位到公共圖書館管理廳轄下的服務地點。
- 5.2 獲判給人必須遵守本澳現行《勞動關係法》的規定為服務員提供適當的薪酬和福利、工時及休息時間。
- 5.3 為保證服務員符合要求，獲判給人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。
- 5.4 公共圖書館管理廳將為獲判給人提供不多於三十六（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人負責。同時，獲判給人亦應為服務員訂立紀律守則及職業安全等指引。獲判給人僅可安排已接受公共圖書館管理廳的培訓，或由獲判給人提供培訓的服務員方可提供服務。上述培訓期間的人員安排及一切費用由獲判給人負責。

- 5.5 在本服務屆滿前，獲判給人有責任按文化局指示，履行指導下一任被判給人的交接工作，以保障圖書館的順暢運作。
- 5.6 須維持服務員的穩定性，盡量避免人員的更換。
- 5.7 若獲判給人的服務員出現短暫或長期變動時，包括服務員更換、離職或新服務員入職，必需提前至少五（5）個工作天以書面形式通知公共圖書館管理廳。獲判給人更換服務員，應連同新服務員的資料通知公共圖書館管理廳，如屬緊急情況，必須於 24 小時內提交補回新服務員資料。
- 5.8 應公共圖書館管理廳要求，獲判給人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。
- 5.9 獲判給人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影印本。

6. 服務監察和內部管理

- 6.1 為維持監察獲判給人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，以及對獲判給人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人，獲判給人必須於公共圖書館管理廳指定的期間作出改善。
- 6.3 獲判給人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 獲判給人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。
- 6.5 隨時向公共圖書館管理廳提供有關服務員的出勤記錄，並有義務制定所需機制以作監管。
- 6.6 如公共圖書館管理廳認為執勤之服務員表現不理想，獲判給人須在公共圖書館管理廳指定時間內以符合資格的服務員替代之。
- 6.7 保證服務員在當值時佩戴工作證，此等工作證由獲判給人提供，相關工作證樣式

需交公共圖書館管理廳審核。確保服務員當值時穿著大方得體之服飾，不得穿著有損文化局形象的服飾。

- 6.8 獲判給人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。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。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。
- 6.9 獲判給人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。