



第 0003/DDAE-CCM/2019 號公開招標

為澳門文化中心綜合體提供 2020 月至 2021 年期間的保安服務

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綜合體（以下簡稱“綜合體”）提供保安服務。此服務覆蓋所有中心管轄範圍內每日 24 小時的保安工作項目，包括按綜合體之每日工作日程進行場地巡察、監控、就各項運作作出匯報、處理危機及執行由綜合體所委派的職務等等。

2 服務地點

新口岸填海區冼星海大馬路 — 澳門文化中心綜合體，包括以下 四個地點：

- a) 【澳門藝術博物館】— 澳門文化中心 AB 區（以下簡稱“藝博館”）所有樓層、天台，以及所有支援藝博館所有製作或租戶服務及展覽區域；
- b) 【澳門文化中心】— 澳門文化中心 CD 區及澳門文化中心廣場（以下簡稱“文化中心”）所有樓層、天台、戶外藝術廣場、文化中心通往科學館之行人天橋及其他文化中心範圍內的地方等；
- c) 【澳門回歸賀禮陳列館】（以下簡稱“回歸館”）所有樓層、天台，以及所有支援回歸館所有製作或租戶服務及展覽區域。
- d) 兩個【孫逸仙大馬路展覽室】（以下簡稱“展覽室”）所有支援其製作或服務的展覽區域。

3 人員質素要求

工作人員須具備以下三方面的條件：

紀律性

- 澳門文化中心綜合體除了面對社會大眾外，亦需接待外來表演者或嘉賓，同時



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/2019 號公開招標

為澳門文化中心綜合體提供 2020 月至 2021 年期間的保安服務

承投規則 附件一

服務細則

亦需看管展覽場地所展出的展品，故每名在綜合體值勤之保安員必需經過嚴謹之挑選及遵守紀律，若發現保安員有不盡責之時，文化中心有權即時要求保安公司於 24 小時內更換保安員。

語言

- 澳門文化中心綜合體保安系統主要以英文作為使用介面。
- 文化中心接待的外賓及租戶亦經常需以英語作溝通。為配合運作所需，保安團隊的主要人員(例如經理、隊長及前線人員等)必須能操英語。其他保安人員亦必須能操流利廣東話、普通話，以配合中心之日常運作。
- 藝博館及回歸館的展館，各層入口經常需以粵語，普通話輔以英語作溝通。為配合運作所需，保安團隊的主要人員(例如經理、隊長及門口之人員)必須能操簡單可溝通的粵語，普通話輔以英語。其他保安人員亦必須能操簡單可溝通的粵語、普通話或英語，以配合博物館之日常運作。

形象

- 由於保安人員的形象直接影響澳門文化中心綜合體給予來客的印象，每名保安人員必需穿著整潔之制服，大堂之保安員更需穿著西裝，以配合大堂接待員，為市民及租戶提供服務。



第 0003/DDAE-CCM/2019 號公開招標

為澳門文化中心綜合體提供 2020 月至 2021 年期間的保安服務

承投規則 附件一

服務細則

4 人員安排

4.1 一般崗位保安員

一般崗位保安服務之統籌部門，各保安人員之工作地點、人員安排、服務時間、每日時數及每年大約時數均已詳列於附表 "澳門文化中心綜合體 2020 年及 2021 年保安服務-年度工作時間表"內，請詳閱該表，各崗位人員之職務內容可對應如下：

地點	項目	崗位及工作內容
澳門文化中心	1	<p>駐場保安經理：</p> <p>工作時間：星期一至六，每日上午 9：00 至中午 1：00 及下午 2：30 至下午 6：00 (其餘時間實行傳召制度，能以手提電話聯絡或需在特別活動上班，在場監控活動及保安隊伍之整體運作。)</p> <p>職務內容：</p> <ul style="list-style-type: none">(a) 建立澳門文化中心綜合體、隊長、保安員及判給公司之間的聯繫；(b) 指導、協調、控制保安工作，整頓保安的紀律，並確保保安人員遵守工作指引及守則；(c) 需每月與綜合體進行會議，商討每月之工作事項；(d) 專責管理綜合體的所有保安事務；(e) 履行所委派的工作任務；(f) 廿四小時候命以應付突發事件；(g) 安排所有保安人員工作；(h) 為新員工提供適當的培訓及指導；(i) 編寫年度報告, 每月報告及每日報告；(j) 記錄事故，滙報及製作事故報告；(k) 當有人闖入、企圖闖入或遇上火警時，召喚相關的治安單位(警察、消防等)，及採取其他適當的措施去確保本



第 0003/DDAE-CCM/2019 號公開招標

為澳門文化中心綜合體提供 2020 月至 2021 年期間的保安服務

承投規則 附件一

服務細則

		局人員、服務使用者及財產之安全。
2	CD 區隊長 職務內容： (a) 為 CD 區主管，協助駐場保安經理處理保安管理事務； (b) 管理及監察轄下保安隊員的工作； (c) 協調轄下保安隊員的工作； (d) 協助保安經理執行綜合體分派的保安任務； (e) 搜集、拍照記錄事故資料； (f) 製作保安隊員出勤記錄； (g) 向保安經理提供保安工作資料及記錄； (h) 分發及跟進各部門提出的保安工作要求； (i) 協調文化中心與藝術博物館共同使用的地區、文化中心外圍、藝術博物館保安事務安排； (j) 與 AB 區隊長、保安經理共同執行文化中心整體保安工作的安排；	
3	CD 區控制室 職務內容： (a) 監察第 5 點所述的大樓系統，除巡邏系統、停車場出入閘系統外； (b) 匯報異常狀況	
4	CD 區巡邏 職務內容： (a) 巡邏設施內部及外圍； (b) 按預先安排的位置『打鐘』，日更每小時一次、夜更每晚最少三次； (c) 為保安隊伍提供支援； (d) 匯報異常狀況；	



第 0003/DDAE-CCM/2019 號公開招標

為澳門文化中心綜合體提供 2020 月至 2021 年期間的保安服務

承投規則 附件一

服務細則

5	<p>零層免費展區主入口保安員</p> <p>職務內容：</p> <p>(a) 監察及記錄進出各不同區域的人流狀況，並於有需要時提供協助；</p> <p>(b) 處理此範圍發生之突發事件，並馬上通知上級；</p> <p>(c) 工作人員及訪客出入登記；</p>
6	<p>負 2 層貨物起卸區保安員</p> <p>職務內容：</p> <p>(a) 監察進入起卸區範圍內的車輛；</p> <p>(b) 維持進入起卸區範圍內車輛的秩序；</p> <p>(c) 管制進出文化中心後台工作範圍的外來工作人員</p> <p>(d) 為進入文化中心的外來工作人員進行出入登錄；</p>
7	<p>零層演員入口保安員</p> <p>職務內容：</p> <p>(a) 管制進出文化中心後台工作範圍的外來工作人員；</p> <p>(b) 為進入文化中心的外來工作人員進行出入登錄；</p>
8	<p>1樓大堂保安員</p> <p>職務內容：</p> <p>(a) 看管大堂；</p> <p>(b) 監察外來參觀人士；</p> <p>(c) 協助接待員日常業務；</p> <p>(d) 接聽來電；</p>



第 0003/DDAE-CCM/2019 號公開招標

為澳門文化中心綜合體提供 2020 月至 2021 年期間的保安服務

承投規則 附件一

服務細則

9	2樓大堂保安員 職務內容： (a) 看守辦公室出入口看； (b) 看管大堂 (c) 監察外來參觀人士； (d) 匯報異常狀況；
10	負 1 層停車場入口保安員 職務內容： (a) 控制車輛出入秩序； (b) 監察停車場內的運作狀況 (c) 記錄進出停車場的車輛編號
11	澳門文化中心廣場保安員 職務內容： (a) 監察廣場、公共洗手間及其範圍內所有設施的使用狀況； (b) 監察進入廣場範圍內的車輛； (c) 維持進入廣場範圍內車輛的秩序； (d) 統計人數； (e) 定時巡邏；
12	零層正門入口 職務內容： (a) 監察入口處範圍； (b) 向文化中心匯報異常狀況； (c) 監察及控制正門停車場入口的交通秩序；



第 0003/DDAE-CCM/2019 號公開招標

為澳門文化中心綜合體提供 2020 月至 2021 年期間的保安服務

承投規則 附件一

服務細則

地點	項目	崗位及工作內容
澳門藝術博物館	13	AB 區隊長 職務內容： (a) 為 AB 區主管，協助駐場保安經理處理保安管理事務； (b) 管理及監察轄下安隊員的工作； (c) 協調轄下保安隊員的工作； (d) 協助保安經理執行綜合體分派的保安任務； (e) 搜集、拍照記錄事故資料； (f) 製作保安隊員出勤記錄； (g) 向保安經理提供保安工作資料及記錄； (h) 分發及跟進各部門提出的保安工作要求； (i) 協調文化中心與藝術博物館共同使用的地區、文化中心外圍、藝術博物館保安事務安排； (j) 與 CD 區隊長、保安經理共同執行文化中心整體保安工作的安排； (k) 指揮及監控停車場車輛；
	14	AB 區控制室. 職務內容： (a) 監察第 5 點所述的大樓系統, 除巡邏系統、停車場出入閘系統外； (b) 匯報異常狀況
	15	AB 區巡邏 職務內容： (a) 巡邏設施內部及外圍； (b) 按預先安排的位置『打鐘』，日更每小時一次、夜更每晚最少三次； (c) 為保安隊伍提供支援；



第 0003/DDAE-CCM/2019 號公開招標

為澳門文化中心綜合體提供 2020 月至 2021 年期間的保安服務

承投規則 附件一

服務細則

	(d) 匯報異常狀況；
16	零層藏品庫門口保安員 職務內容： (a) 於藏品庫入口處進行監察及登記； (b) 協助處理藝博館人員安排之臨時工作； (c) 匯報異常狀況；
17	1 樓禮品店保安員(日更) 職務內容： (a) 關注兩間相連商店營業期間所有商品的安全，防止顧客盜竊； (b) 門口防盜器響鈴時，負責對通過顧客的物品進行檢查。； (c) 配合禮品店員的要求，協助處理店內的其他工作。
18	藝博館 1 樓保安員 (日更) 職務內容： (a) 協助統計進館人數； (b) 處理館方安排之工作(如測體溫)； (c) 協助接待處之臨時工作要求； (d) 協助處理觀眾入館購票或報名秩序； (e) 逢週一休館只須派一名保安員站崗； (f) 匯報異常狀況；
19	藝博館 1 樓保安員 (夜更) 職務內容： (a) 監察一樓大門入口之情況； (b) 處理館方安排之工作(如佈展物品看管等)； (c) 匯報異常狀況；



第 0003/DDAE-CCM/2019 號公開招標

為澳門文化中心綜合體提供 2020 月至 2021 年期間的保安服務

承投規則 附件一

服務細則

20	<p>藝博館 2 樓保安員</p> <p>職務內容：</p> <ul style="list-style-type: none">(a) 監察及維護展覽廳展品及展覽設施之安全；(b) 處理展廳發生之突發事件，並馬上通知上級；(c) 協助處理館員要求之臨時任務；(d) 對來訪辦公室之人員進出進行記錄；(e) 對於工作人員及超時工作之館員進出進行記錄；(f) 為館方接收信件，報刊，雜誌及包裹等；(g) 2B 區須為華藉保安，該保安員必須熟悉本館全部員工；(h) 匯報異常狀況；
21	<p>藝博館 3 樓、4 樓保安員</p> <p>職務內容：</p> <ul style="list-style-type: none">(a) 監察及維護展覽廳展品及展覽設施之安全；(b) 處理展廳發生之突發事件，並馬上通知上級；(c) 協助處理館員要求之臨時任務(d) 日更逢週一休館只須每樓層派一名保安員站崗；



第 0003/DDAE-CCM/2019 號公開招標

為澳門文化中心綜合體提供 2020 月至 2021 年期間的保安服務

承投規則 附件一

服務細則

地點	項目	崗位及工作內容
澳門回歸賀禮陳列館	22	回歸館隊長(日更) 職務內容： (a) 監察管理保安隊員的紀律，對其下屬之行為負不可推卸之監督管理責任； (b) 協調保安隊員的工作； (c) 協調回歸館保安事務安排及執行被指派任務； (d) 搜集事故發生真相、拍照記錄事故資料； (e) 製作保安隊員出勤記錄； (f) 向回歸館提供保安工作資料及出勤記錄； (g) 分發及跟進回歸館提出的保安工作要求；
	23	回歸館控制室(日更) 職務內容： (a) 監察閉路電視系統； (b) 監察保安電腦系統； (c) 向藝博館指定負責人匯報異常狀況；
	24	隊長兼控制室(夜更) 職務內容： (a) 需於當值時同時完成回歸館隊長(本表第 23 項)及控制室(本表第 24 項)之全部內容；
	25	1 樓 A,B 區保安員 職務內容： (a) 監察 AB 區大門入口之情況； (b) 提示觀眾購買門票及進行檢票進館； (c) 協助統計進館人數；



第 0003/DDAE-CCM/2019 號公開招標

為澳門文化中心綜合體提供 2020 月至 2021 年期間的保安服務

承投規則 附件一

服務細則

		(d) 協助處理觀眾入館購票或報名秩序； (e) 處理館方安排之工作(如測體溫)； (f) 協助接待處之臨時工作要求；
澳門回歸賀禮陳列館	26	1 樓 C 區保安員 職務內容： (a) 監察 C 區大門入口之情況； (b) 監察 C 區 1 樓各藝術教室，演講廳，工作室及通道的閉路電視； (c) 協助處理 C 區 1 樓藝術工作室的提前開門，學員簽到等館方安排工作； (d) 協助統計進館人數 (e) 處理館方安排之工作(如測體溫)；
	27	2 樓陳列館 A、C 區保安員(日更) 職務內容： (a) 監察及維護展覽廳展品及展覽設施之安全； (b) 處理展廳發生之突發事件，並馬上通知上級； (c) 協助處理館員要求之臨時任務； (d) 逢週一休館只須派一名保安員站崗；

地點	項目	崗位及工作內容
兩個 孫逸仙大馬路展覽室	28	展覽室保安員(日更) 職務內容： (a) 協助統計參觀人數； (b) 監察及維護展覽廳展品及展覽設施之安全； (c) 處理展廳發生之突發事件，並馬上通知上級； (d) 協助處理館員要求之臨時任務



第 0003/DDAE-CCM/2019 號公開招標

為澳門文化中心綜合體提供 2020 月至 2021 年期間的保安服務

承投規則 附件一

服務細則

5 基本工作守則及輪值安排

在提供合同所指的服務時，須履行以下義務：

- 5.1 確保即時頂替因任何理由缺勤的保安員。
- 5.2 確保保安員不會在未有人員頂替的情況下離開工作崗位。
- 5.3 隨時向文化中心提供有關保安員的出勤和巡邏記錄，並制定所需的機制以作監管。
- 5.4 保證保安員在上班時佩帶工作證及穿著整齊制服，此等工作證和制服由獲判給者/公司提供。
- 5.5 確保保安員遵守職業上之保密原則和內部紀律的規則。
- 5.6 保持工作地點的清潔和衛生，遵守綜合體規則。
- 5.7 編制有關在設施內發生事故的報告、每月的�主要工作及擬開展工作的報告，以及年度報告，其內列出發生的主要事件、執勤人員名單、不足之處和改善保安工作建議。
- 5.8 須對於其工作人員在綜合體設施提供服務時的過錯所引致的任何損失進行賠償。
- 5.9 於颱風信號降落至低於八號時，澳門文化中心節目若按計劃進行時，特別崗位保安需在訊號取消後一個半小時內到達澳門文化中心提供服務。

6 技術服務

綜合體之保安系統全屬電腦操作，並廿四小時監察本中心各區之情況，對各保安感應系統作出紀錄及分析。保安員需具有足夠的專業知識操作，並能及時對有關數據作出分析及匯報，並需對下列系統進行廿四小時之監控：

- ◆ 閉路電視監察系統 (Multiplexer System + CCTV system + DVR system)
- ◆ 火警感應系統 (AFA system - detection)



第 0003/DDAE-CCM/2019 號公開招標

為澳門文化中心綜合體提供 2020 月至 2021 年期間的保安服務

承投規則 附件一

服務細則

- ◆ 防火系統 (AFA system - fire fighting)
- ◆ 門禁控制系統 (Access Control system)
- ◆ 巡邏系統 (Patrol system)
- ◆ 公眾廣播系統 (Public address system)
- ◆ 電梯對講系統
- ◆ 停車場出入閘系統

註：綜合體有權設置其他保安設備及／或系統，獲判給者／公司應承諾在不增加綜合體負擔之情況下，正確使用該等設備及系統。

7 運作報告

7.1 除了一般性的保安巡邏外，獲判給者/公司須按綜合體運作控制各出入口人流、車輛及貨物之出入登記，看守綜合體內之財產，包括博物館內價值不菲之館藏及一級國寶等，並需對中心內所發生之事件作出報告，制定有關之安全守則，並需每年更新，協助安排有關之防火演習及保安演習：

7.2 獲判給者/公司之駐場保安經理需定期提交之各項報告，包括：

7.2.1 每日保安報告

按綜合體每日實際運作情況，於翌日早上 10:00 前提交過去一天的工作報告，報告內容必須包括(但不限於)以下內容：

- ◆ 人員出勤記錄；
- ◆ 事故簡報；
- ◆ 第 5 項所列的系統運作資料總結及統計資料；
- ◆ 巡邏時段及記錄報告；
- ◆ 設施內進行的工程記錄；
- ◆ 演出 / 節目記錄；



第 0003/DDAE-CCM/2019 號公開招標

為澳門文化中心綜合體提供 2020 月至 2021 年期間的保安服務

承投規則 附件一

服務細則

- ◆ 人流及車輛紀錄；
- ◆ 失物報告；
- ◆ 保安隊長巡查簡報；
- ◆ 進出文化中心貨運記錄；
- ◆ 各租用場地的使用記錄；
- ◆ 其他文化中心要求提供的資料；

7.2.2 每月保安報告

駐場保安經理需每月提交報告，詳細匯報每月之保安工作，按每月實際運作情況，作出總結、統計、分析及建議，於次月 5 日前提交過去一個月的工作報告，報告內容必須包括(但不限於)以下內容：

- ◆ 人員出勤記錄；
- ◆ 第 5 項所列的系統運作資料總結及統計資料；
- ◆ 駐場設備狀況；
- ◆ 場地運作資料總結及統計資料(包括事故報告、出席人次、活動資料及車輛出入等等。)

7.2.3 年度保安報告

按每年實際運作情況，作出總結、統計、分析及建議，駐場保安經理亦需每年為綜合體之保安系統作出評估及提出改善方案，以便中心完善有關之保安工作。年度保安報告需於次年一月內提交，報告內容必須包括(但不限於)以下內容：

- ◆ 人員出勤記錄；
- ◆ 第 5 項所列的系統運作資料總結及統計資料；
- ◆ 駐場設備狀況；
- ◆ 場地運作資料總結及統計資料(包括事故報告、出席人次、活動資料及車輛出入等等。)



第 0003/DDAE-CCM/2019 號公開招標

為澳門文化中心綜合體提供 2020 月至 2021 年期間的保安服務

承投規則 附件一

服務細則

7.2.4 事件報告

在綜合體內發生之任何突發性事故，不論大小，駐場保安經理必需於事發後第二個工作日內提交有關事件報告，並需詳細說明事件經過及解決方法。報告必需附上事故之圖片。包括(但不限於)以下內容：

- ◆ 發生日期、時間、地點、詳細經過；
- ◆ 報告者姓名；
- ◆ 有沒有人受傷？若有，必須提供傷者名稱、傷勢描述及所採取的行動；
- ◆ 有否財物損失/ 資產損毀？若有，必須提供損失財物資料/ 損毀物品相片及描述；
- ◆ 對公眾有或可能有之影響？
- ◆ 日後可作改善之建議；
- ◆ 其他參考資訊；

8 僱員人事紀錄

- 8.1 獲判給者/公司須為所有駐場保安人員購買工作意外及職業病保險以確保其職業安全。
- 8.2 獲判給者/公司須提交其已向總址或代表處設於澳門的保險公司購買第三者民事責任保險的證明。
- 8.3 不論本地雇員或外地勞工，獲判給者/公司派駐場地所有員工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紀錄。
- 8.4 合同要求保安員的數量意指在指定時間內及崗位，獲判給者/公司須安排相關執勤之數目，必須按本澳的勞動關係法 n.º 7/2008 編更、編排人手及休息時間等。



第 0003/DDAE-CCM/2019 號公開招標

為澳門文化中心綜合體提供 2020 月至 2021 年期間的保安服務

承投規則 附件一

服務細則

- 8.5 獲判給者/公司須遞交所有駐場員工的人事資料予文化中心作批核及工作咭申請，人事資料包括:身份證副本乙份或工作證明及證件相乙張。
- 8.6 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。
- 8.7 倘有保安人員離職，最短須於離職前五個工作天提交書面通知及在離職第二個工作日由獲判者/公司交回工作咭 (特殊情況除外)。

9 額外保安員

- 9.1 獲判給者/公司須按綜合體負責人的要求提供【額外保安人員】服務。
- 9.2 額外保安員服務費用將按保安員種類、人數、工作時數提供報價，每項額外保安服務須按本合同的單價。
- 9.3 每項額外保安服務須提供獨立報價單，並按實際運作需要落實有關安排。
- 9.4 於提供服務後以實報實銷方式附上收費單。
- 9.5 倘因應文化中心租戶的節目或活動需要，租戶額外要求於文化中心內增加保安員，有關的單價須與此合同價相同，而此舉須經由文化中心協調及確認。

10 特別保安員—場地活動及展覽額外保安員服務

- 10.1 特別保安有關場地活動及展覽所需年度總時數為估計時數(參見招標方案附件 IX)。
- 10.2 此僅為估計時數，本局將根據實際情況增加或減少服務時數，即獲判給者/公司將每月以實報實鎖提供發票。



第 0003/DDAE-CCM/2019 號公開招標

為澳門文化中心綜合體提供 2020 月至 2021 年期間的保安服務

承投規則 附件一

服務細則

- 10.3 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。
- 10.4 澳門文化中心一般於三天前通知所需服務之時間及人數(特別情況除外)。獲判給者/公司需按澳門文化中心要求安排特別保安出勤；
- 10.5 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，但因應活動的安排，亦不排除突發活動而作之特別安排，獲判給者/公司不可因此而要求收取額外的費用。
- 10.6 特別保安執行展覽的工作內容
- 監察及維護展覽廳展品及展覽設施之安全
 - 處理展廳發生之突發事件，並馬上通知上級
- 10.7 特別保安執行表演節目／場地活動時的工作內容
- 提供一支不少於 50 人、並已接受充足培訓，熟習場地及具備良好場地活動經驗之保安員隊伍，以便安排人手。

地點	項目	崗位及工作內容
澳門文化中心	1	場地活動保安主任 職務內容： (a) 須具備良好溝通及應變能力，按不同活動及現場需求適當調動人手以應付場館不同情況； (b) 負責分配所有活動保安員的工作崗位，及即場進行適度指揮調配； (c) 需積極並按當值人員的指示行事，如發生任何問題應即時匯報及提供協助給予澳門文化中心當值人員； (d) 須處理場館的突發及緊急狀況，如發生事故，於活動翌日提交報告；



第 0003/DDAE-CCM/2019 號公開招標

為澳門文化中心綜合體提供 2020 月至 2021 年期間的保安服務

承投規則 附件一

服務細則

	(e) 監察活動保安員的工作表現，作出適度調整，以確保每次活動保安員之整體質量；
2	場地活動保安 職務內容： (a) 維持澳門文化中心各場館的秩序； (b) 負責檢查觀眾的入場門票並帶領觀眾到正確座位； (c) 解答觀眾一般的查詢，如洗手間、出入口等位置； (d) 按指示安排遲到觀眾入場或協助有需要人士進場； (e) 節日期間監察場內觀眾情況，提供即時協助及指示觀眾遵守場規； (f) 當節目完結後開啟各出口，讓觀眾有秩序地離開； (g) 開場前對各通道進行基本安全檢查以確保場館通道暢通； (h) 當有急事故發生時，協助疏散觀眾到安全的地方； (i) 完場後檢查場館狀況，向當值人員準確匯報任何問題及提供相應的支援: 如發現失物、座椅破壞等事項；

11 制服及專業形象

- 11.1 獲判給者/公司須提供符合綜合體形象的制服給保安人員穿著，並提交制服款項、質料及顏色的樣本供文化中心作審批，包括制服、西裝套裝、T 恤上衣，冬天及夏天款式；
- 11.2 駐場保安人員於一般守駐情況穿著正式制服，展覽及節目的特別保安員於一般節目穿著西裝套裝，小朋友或戶外節目穿著 T 恤上衣；
- 11.3 保安員需要穿著整齊合適的制服；
- 11.4 保安經理須負責監管員工穿著制服時的儀表，包括其清潔狀況及穿著方式，



第 0003/DDAE-CCM/2019 號公開招標

為澳門文化中心綜合體提供 2020 月至 2021 年期間的保安服務

承投規則 附件一

服務細則

並定期或因應需要更換冬夏季制服；

- 11.5 除制服外，獲判給者/公司應向保安人員提供專業配備，例如手電筒、反光衣、對講機、計人數設備等等；
- 11.6 保安員工作時應注重言行舉止、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；

12 職務安排及培訓工作

- 12.1 獲判給者/公司須為基本及新入職員工提供在職培訓(如使用巡邏系統、保安系統及安全系統的操作等)。負責特別保安服務的員工更須具備同樣足夠的專業知識作有關操作；
- 12.2 同時獲判給者/公司亦應為員工訂立紀律守則及職業安全等指引；
- 12.3 保安員對保安及安全系統操作有疑慮之時，應先通知文化中心場地工程人員，以便了解及作出適當處理或指引；
- 12.4 保安員於運作上如發現緊急情況，例如火警、停電、電力故障或炸彈恐嚇等，須通知駐場維修工程及前線服務的負責人，以便核實及作出相應處理；
- 12.5 就綜合體的保安、安全系統和設備的操作安全守則及指引，保安人員須諮詢駐場工程部門意見；
- 12.6 除保安人員外，每更必須有一位駐場保安隊長，統籌所有保安人員的工作，並就任何不尋常的情況向文化中心/藝博館作出即時匯報；除一般保安員工的監察外，特別就新入職的員工工作加強監督，確保表現符合工作要求；
- 12.7 駐場人員數目在保安人員休假時亦應維持不變，保安經理須另安排人員替補休假同事之崗位；



第 0003/DDAE-CCM/2019 號公開招標

為澳門文化中心綜合體提供 2020 月至 2021 年期間的保安服務

承投規則 附件一

服務細則

- 12.8 預先為安排補替的員工熟悉該崗位之工作需求，以應付場地的運作需要；
- 12.9 就綜合體所有保安崗位編訂主要職責，列明人員應留意的事項，為人手交接安排及培訓訂立穩健基礎；
- 12.10 訂立有效的輪班制度，確保每個崗位均有多於一位保安人員熟習運作需要，以確保個別保安人員休假或轉職期間仍能維持各場地的正常運作；
- 12.11 保安經理休假時應在五天前正式通知文化中心監管部門(特殊情況除外)，及由獲判給者/公司妥善安排合適人員替代，以跟進其職務及工作。
- 12.12 保安員每人一小時用膳時間，必須分批進行。
- 12.13 在用膳期間主管應編排足夠人手繼續提供服務。

13 文儀用品/器材

- 13.1 獲判給者/公司須提供所有保安工作所需的文儀用品及器材，並以高質素及專業的器材提供服務，並應定期進行維護、更新及保養。
- 13.2 未得到中心的同意，禁止移動或改裝設施內的設施、設備、傢俱以及展品。

14 安全檢查

每年中央政府、特區政府或各社團均在綜合體內舉行各類型之活動，部分涉及高度的安全問題，並需進行特別保安檢查，有需要時更封鎖部分區域，以確保大樓內之安全；博物館大樓方面亦因不同的展覽而有不同的保安安排，如當展出屬國家一級寶物或其他價值不菲的展品時，在保安上的要求，亦相對的有所提高。有關下列類型的活動必須進行安檢，保安公司須積極協助：

- 1) 中央政府活動 – 國家領導到訪、中央政要訪問等；



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/2019 號公開招標

為澳門文化中心綜合體提供 2020 月至 2021 年期間的保安服務

承投規則 附件一

服務細則

- 2) 特區政府活動 – 各國政要訪問等；
- 3) 突發性活動 – 突發性訪問活動；
- 4) 加強保安之展覽活動 – 屬國家一級寶物、價值不菲的展覽或個別因全球性安全之敏感國家的展覽等。

15 每年檢討適合綜合體之走火路線及防火演習

每年需就火警防備、緊急程序，例如救火及逃生等計劃，進行針對性之保安員培訓及檢討，並因應場館之各類型活動情況，制定可應用之走火路線，有需要時，亦應每年至少一次組織保安員及各場館人員進行走火演習，保安公司須積極計劃、組織及協助演習之進行。

16 保密

基於綜合體的特殊情況，經常需進行安檢，故綜合體不向外界提供任何內部通道之圖則，以確保政要人仕出入本中心之安全。並於特別高度保安時期，保安公司更需提供保安員之身份之詳細資料以供保安司審查，若發現身份可疑者，必即時作出通知。