



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

**第 0001/DPC-DSPC/2020 號公開招標**  
**為文化局轄下四個世遺景點提供文物景點管理服務**  
**《承投規則》附件一**

---

**提供文物景點管理服務的工作細則**



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

### 1. 服務日期

2020年9月1日至2022年8月31日，服務期為兩年。

### 2. 執行服務之地點及基本資料概況

	地段面積 (米 <sup>2</sup> )	開放參觀面 積(米 <sup>2</sup> )	非開放參觀 面積(米 <sup>2</sup> )	層數
澳門聖保祿學院天主之母教堂遺址（大三巴牌坊、前地及石階）	1170.06	1153.49	16.58	1層
澳門東望洋山，東望洋炮台、聖母雪地殿教堂及燈塔	1200.09	1157.93	42.157	1層
澳門龍頭左巷10號，鄭家大屋	5576.87	1477.94	4098.92	3層
澳門大堂巷7號，盧家大屋	746.02	498.14	247.89	3層

### 3. 服務內容

為上點所指的四個世遺景點提供管理服務，包括：

	項目	服務日期	服務內容
a)	統籌及管理服務	2020年9月1日至2022年8月31日	詳見4.1
b)	駐場訪客接待服務		詳見4.2

### 4. 管理服務的要求及義務

4.1 統籌及管理服務：專責為上述四個服務景點提供全面性的管理服務，包括安排、執行及監督自身工作，溝通、協調及跟進所有在服務景點範圍內同場工作的第三方，不論其是否由文化局或其屬下單位所聘用，並收集及編制相關資料定期向文化局負責部門匯報。

4.1.1 獲判給者所提供的統籌及管理服務包括但不限於：

4.1.1.1 須與文化局負責人及其他獲外判服務商協調，由於在同一地點執行工作，可配合執行、跟進、監督及記錄文化局外判服務商的服務表現，包括保安服務、清潔服務及設備保養服務等。

4.1.1.2 按照服務地點的實際工作需要，調派駐場保安員、清潔員及接待人員執行相應工作。

4.1.1.3 須統籌及安排合資格的人力資源及工作分配，管理各範疇員工的出勤及輪班安排、監督及管理相關人員的工作表現。



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

- 4.1.1.4 須組織員工出席文化局指定的工作培訓（如消防培訓、導賞等），以符合文化局對四個服務景點管理服務的要求，但不得影響有關服務的日常運作。
- 4.1.1.5 因應實際情況，負責製作對訪客公佈之相關文書、工作日誌、報表等作業事項。
- 4.1.1.6 上項之相關對外文書所使用之紙張、抬頭及所展示公司名稱之設計必須事先經文化局批准。
- 4.1.1.7 協助處理上述四個服務場地及物品管理及盤點工作；
- 4.1.1.8 按文化局要求協助場地管理工作，如協助拍攝、場地借用等。
- 4.1.1.9 協助文化局或文化局認可之第三方於上述四個服務景點所舉辦的活動，協調活動前期的準備工作，並於活動期間協調活動的進行、統計活動人數、事後清點物資、檢查場地及執行文化局指派的工作；
- 4.1.1.10. 協調突發事件的演練及處理：
- 4.1.1.10.1 獲判給公司必須設立緊急應變小組，以預防、處理及善後於上述四個世遺景點內發生的突發事件。
  - 4.1.1.10.2 獲判給公司須以文化局有關突發事件處理流程作指引，制定對不同程度、不同種類事故的處理方式，並列明有效快捷的工作指引、善後處理等流程，以將損害減至最低。
  - 4.1.1.10.3 當所屬當值人員發現或接到事故通報後，須立即通知統籌及管理服務的人員於 10 分鐘內前往現場，若確定該事故為突發事件，須即時啟動緊急應變小組，以對應的流程處理，並即時通知文化局人員。
- 4.1.1.11 獲判給公司有義務協助文化局執行應變措施，調配獲判給公司的服務人員進行支援。
- 4.1.1.12 待事件處理後須提交《突發事件或意外事故報告》，詳見第 6.2 項。
- 4.1.1.13 獲判給公司每年須為每個世遺景點安排消防及突發事故演練、風災及預防水災演練，當中須聯絡相關政府部門、準備演練劇本、道具及相關的人員，有關消防及突發事故、風災及預防水災應對流程應按文化局的意見修改至滿意為止。



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

4.1.1.14 當澳門地球物理暨氣象局宣佈將懸掛八號颱風訊號時，如服務人員正在當值，獲判給公司應先知會文化局後才離開。

4.1.1.15 當澳門地球物理暨氣象局宣佈八號颱風訊號取消後，執行相關服務的工作人員應在訊號取消後兩小時內前往當值。

## 4.2 駐場訪客接待服務

### 4.2.1 服務景點、開放期間及提供接待服務最少人數

序號	服務景點	開放期間	最少人數*
1.	聖保祿學院天主之母教堂遺址（大三巴牌坊、前地及石階）	每天早上 9:00 至下午 6:00，公眾假日照常運作	1 名
2.	東望洋炮台、聖母雪地殿教堂及燈塔	每天早上 9:00 至下午 6:00，公眾假日照常運作	1 名
3.	鄭家大屋	每天早上 10:00 至下午 6:00、逢星期三休館，公眾假日照常運作	1 名
4.	盧家大屋	每天早上 10:00 至下午 6:00、逢星期一休館，公眾假日照常運作	1 名

\*駐場訪客接待人員的最少數量，即指在上述世遺景點及開放時間中，獲判給公司必須安排相應的駐場當值最少的人數。

4.2.2 為避免出現服務之中斷，駐場訪客接待人員倘因午膳或因故離開工作崗位時必須由獲判給公司安排另一名駐場訪客接待人員替補。

4.2.3 駐場訪客接待人員在上述四個服務景點的開放期間提供前線接待工作，應做到：

4.2.3.1 於景點開放時間前 15 分鐘到達崗位。

4.2.3.2 每日到達和離開工作崗位，以及午餐及休息之前後必須以電子卡鐘記錄時間並附於每月報告中遞交。

4.2.3.3 工作期間，須與現場保安員協調及管理場所訪客數量，統計訪客國籍及查詢數量，以及根據各個景點的人流限制要求，控制訪客的入場人數，以及其參觀之秩序。

4.2.3.4 工作期間，須與現場保安員協調及管理訪客的參觀行為。

4.2.3.5 倘發現訪客不當使用場所的設施設備，應主動勸阻。

4.2.3.6 為訪客解答查詢及提供協助，並作出記錄。



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

- 4.2.3.7 按文化局要求派發文化活動資訊（如：宣傳單張）。
- 4.2.3.8 協助推廣文化局的服務項目及支援推廣活動。
- 4.2.3.9 善用景點內的設施和設備。
- 4.2.3.10 根據文化局指示執行有關接待工作。
- 4.2.3.11 協助派發及收集服務質素調查問卷。

## 5. 其他要求

- 5.1 服務人員於工作期間倘因身體不適或突發事件而需離開工作崗位，必須向文化局人員提前匯報及獲得同意後才可離開，而獲判給公司須確保當員工缺勤時，即時安排合適的人員補替，並保證無崗位交接之空白期。
- 5.2 補替員工須符合資格及熟悉工作要求，保持應有之服務水準。
- 5.3 獲判給公司須向其所指派的服務人員提供制服及工作證，所使用的制服及工作證須在服務開始首月內提交予文化局以取得本局同意。
- 5.4 獲判給公司須確保當值服務人員穿著整齊的制服及配帶工作證。
- 5.5 獲判給公司須確保其員工遵守文化局所有規定及規則。
- 5.6 其員工的作為和不作為，均視為獲判給公司本身作出，並同時承擔連帶的法律責任，倘若有關人員屬其第三方服務供應商亦然。
- 5.7 如有關服務人員出現工作表現不佳或違反文化局的規定及規則，文化局有權要求獲判給公司更換服務人員至滿意為止。
- 5.8 倘若服務人員離職，獲判給公司須於離職前 15 天書面通知文化局離職人員及替補人員的資料，離職人員及替補人員必須有至少 5 天在同一服務地點同時出勤作為交接期。
- 5.9 獲判給公司執行管理工作期間應恆常地監察文物景點管理服務的執行情況，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、服務質量、工作安全等方面，並在應要求時能隨時向文化局提供有關紀錄。
- 5.10 獲判給公司須確保上述四個世遺景點內有關設施／財產完整及維持其正常運作，免其受到破壞，有需要時必須提供額外的保護措施。
- 5.11 如屬可歸責獲判給公司的任何損壞（包括由獲判給公司或其任何僱員或代理人的疏忽對上述景點／財物／物件或物資造成任何損失或損壞），獲判給公司必須立即通知文化局並獲文化局同意後方可把損毀的設施回復至原來狀態及／或作出相應賠償。
- 5.12 獲判給公司須確保除獲得文化局預先批准外，所有服務人員不得接受傳媒採訪。
- 5.13 進出工作地點應受相關門禁管制，無關之人士不得進入工作地點。



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

- 5.14 由文化局指定及提供的宣傳物品外，獲判給公司不得在世遺景點內派發或出售未經批准的物品。
- 5.15 獲判給公司須為四個世遺景點提供急救藥箱及急救用品，並置放於各個景點的詢問處內。
- 5.16 獲判給公司亦須定期的檢查和補充所需的急救用品。
- 5.17 倘遇惡劣天氣或活動需要時，獲判給公司須為四個世遺景點無償提供以下項目，以應付突發情況的需要，當中包括：

於接獲通知一天內可無條件臨時提供的項目	
1	20 對圍欄欄杆及欄繩
2	10 個 A3/A4 告示牌（水牌）
3	30 個擋水沙包
4	2 套移動式擴音器（小路寶）
5	1 套投影設備
6	1 套手推車
7	4 盞緊急照明設備
8	2 套 1 米*0.5 米地氈（顏色不限）
備註： 須按文化局要求運輸至指定的地點，並於文化局使用完畢後協助運走。 倘若上述項目於使用期間損壞，獲判給者/公司需要自行清理及維修。	

- 5.18 文化局擁有四個世遺景點相關所有辦公資料及資訊的所有權及發佈權，獲判給公司須嚴格遵守職業秘密義務，未經授權，不得以任何形式直接或間接地向第三者洩露或公開。
- 5.19 於執行服務而涉及的專利、准照、商標、品牌、設計、註冊圖樣、使用權及其他工業產權等一切責任和開支均由獲判給公司負責。

## 6. 工作報告

- 6.1 服務開始首月內，獲判給公司須遞交以下資料：
- 6.1.1 《管理手冊》為四個服務景點編制及制定適宜及合適的管理方式，控制及監督各項工作及服務能安全及順利進行，內容包括：
    - 6.1.1.1 管理人員的聯絡資料，包括姓名、電話及職稱；
    - 6.1.1.2 擬使用的制服及工作證；
    - 6.1.1.3 訪客接待服務的工作流程。
  - 6.1.2 門禁安全管理辦法



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

- 6.1.3 二十四小時的緊急應變與危機處理機制流程
- 6.1.4 緊急應變小組的人員名單
- 6.1.5 《緊急處理工作程序及指引》
- 6.2 每日工作匯報
  - 6.2.1 普通日報 - 每日工作完結後應分別就上述四個場所撰寫工作匯報，並於翌日中午 12 時前交予文化局
    - 6.2.1.1 包括但不限於以下資料：
      - a) 每日巡查匯報表；
    - 6.2.2 《突發事件或意外事故報告》 - 如發生突發事件或意外事故，獲判給公司應即時向文化局報告，突發事件或意外事故報告，包括但不限於以下資料：
      - a) 事件發生日期、時間及地點；
      - b) 事件簡述；
      - c) 事件照片；
      - d) 事件跟進情況；
      - e) 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；
      - f) 提供設備或設施損毀資料，包括照片及相關描述；
      - g) 日後可作改善之建議。
- 6.3 月度管理報告 - 每月 5 日前向文化局提交上月的上述四個世遺景點的月度管理報告
  - 6.3.1 包括但不限於以下資料：
    - a) 所有服務人員的電子卡鐘記錄時間及翌月輪值崗位表；
    - b) 服務地點的日常例行工作總結及各項統計；
    - c) 服務地點當月的所有《突發事件或意外事故報告》，詳見第 6.2 項；
    - d) 統計訪客意見；
    - e) 《資產及非消耗性物資清單》：當中必須列明每項文化局放置於服務地點的資產的財產編碼、數量、照明、名稱和狀況描述；
    - f) 曾出席文化局組織的培訓活動之證明或記錄；
    - g) 巡查記錄及跟進狀況。
- 6.4 年度管理報告 - 向文化局提交年度服務總結報告，包括但不限於以下資料：
  - a) 服務地點的年度工作總結及各項統計；
  - b) 服務地點年度《突發事件或意外事故報告》及應對機制；



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

c) 就服務提出倘需修改的建議。

6.5 獲判給公司有義務向文化局提出其認為有助改善文物景點管理服務的建議，每年三月須提交一份運作程序優化計劃，並於每季更新有關計劃的進度。

## 7. 會議

7.1 獲判給公司與文化局必須保持緊密聯繫，應委派代表出席定期會議，以商討相關服務執行的事宜，其所作出之決策及承諾具代表獲判給公司之效力。

7.2 除進行定期會議外，獲判給公司亦須出席因發生事故而召開的特別會議。

7.3 所有會議之記錄工作由獲判給公司負責，並須於雙方協定的時間內提交予文化局。