

采购需求

一、项目概述

海南省文化馆因工作需要，拟采购一家单位为本项目提供相关服务，项目资金已落实。

序号	标的名称	数量	单位	属性	所属行业	备注
1	海南省非遗展示中心非遗展示馆运营	1	项	服务采购	其他未列明行业	

二、技术（服务）要求

运营管理目标

对标一类公益事业单位省级非遗馆或省级博物馆展览展示等各项业务指标要求与标准，为海南省文化馆提供高效、优质的运营管理服务。在委托运营管理期间，力争将非遗展示馆打造成为全国有影响力的省级非遗场馆标杆，海南展示中华优秀传统文化的重要窗口和人民群众获取优质公共文化资源的重要平台。

★一、运营管理范围

（一）B塔一楼服务展示大厅、临展厅；

（二）B塔二楼、三楼、四楼基本陈列展厅；

（三）中标方拥有本标的服务范围内的管理权，涉及出租、出借等超出本标的服务管理权限的，根据《海南省省直行政事业单位国有资产管理办法》等相关规定依法依规办理。

★二、运营管理需求

（一）运营管理原则

运营管理方须按照《中华人民共和国公共文化服务保障法》中公共文化服务公益性、基本

性、均等性、便利性的要求，为海南省文化馆提供高效、优质的运营管理服务，确保非遗展示馆的公益属性不改变。运营管理方策划或引入的文化艺术类（包括但不限于非遗）展览、展示、展演、交流等活动须对标公共文化服务内容，并免费向公众开放。

（二）运营管理内容

运营管理内容由海南省文化馆根据实际工作需要提出，包括但不限于以下内容：

- 1.保障、配合海南省文化馆在非遗展示馆内开展的各项公共文化服务工作（包括但不限于非遗展览、展示、交流等活动）；
- 2.保障、配合海南省文化馆的政务接待工作；
- 3.负责非遗展示馆展厅管理、非遗实物资料安全保障和非遗实物资料调整等；
- 4.负责提供日常接待服务、讲解服务和志愿者服务等；
- 5.策划或引入高质量文化艺术类展览、展示、交流等活动；
- 6.建设专业性较强的非遗传播队伍，有计划地对省文化馆非遗相关工作进行宣传；
- 7.制定非遗展示馆相关运营管理办法。

（三）运营管理要求

1.运营管理方须制定非遗展示馆相关运营管理办法

- （1）制定非遗展示馆展厅管理办法；
- （2）制定非遗展示馆库房管理办法；
- （3）制定非遗展示馆安全保卫管理办法；

- (4) 制定非遗展示馆消防安全管理办法；
- (5) 制定非遗展示馆突发事件应急预案管理办法；
- (6) 制定非遗展示馆临时展览管理办法；
- (7) 制定非遗展示馆布展、撤展管理办法；
- (8) 制定非遗展示馆布展、撤展管理违约处置办法；
- (9) 制定非遗展示馆参观游览安全管理办法；
- (10) 制定非遗展示馆舆情处置办法
- (11) 制定场馆工作人员管理办法；
- (12) 制定场馆工作人员考核办法；
- (13) 制定场馆工作人员行为规范；
- (14) 制定运营管理工作档案管理办法；
- (15) 制定讲解员手册；
- (16) 制定接待员手册；
- (17) 制定游客须知。

2.运营管理方面须聘用专业的场馆工作人员

- (1) 场馆工作人员配备数量要求

场馆工作人员配备不少于 36 人（全职），其中非遗专业团队 6 人，接待员、讲解员不少于

10 人，展厅管理员不少于 16 人，安全保障人员不少于 4 人。

(2) 场馆工作人员资质要求

① 非遗专业团队人员资质

A. 非遗场馆管理者（管理者 1 人）

- a. 全日制大学本科及以上学历，并取得学位证书；
- b. 本科及以上所学专业为历史学、民族学等非遗相关专业；
- c. 具有 5 年以上相关管理工作经验，并取得相关专业高级专业技术职称资格；
- d. 年龄不超过 68 周岁；
- e. 非遗相关工作业绩特别突出者，条件可适当放宽。

B. 展陈专家（1 人）

- a. 全日制大学本科及以上学历，并取得学位证书；
- b. 本科及以上所学专业为历史学、民族学等非遗相关专业；
- c. 具有 5 年以上展陈工作经验，并取得相关专业高级专业技术职称资格；
- d. 年龄不超过 68 周岁。

C. 展品保管专家（1 人）

- a. 全日制大学本科及以上学历，并取得学位证书；
- b. 本科及以上所学专业为历史学、民族学等非遗相关专业；

c.具有 5 年以上展品保管工作经验，并取得相关专业高级专业技术职称资格；

d.年龄不超过 68 周岁。

D.从事非遗相关工作的业务人员（3 人）

a.全日制大学本科及以上学历，并取得学位证书；

b.本科及以上学历所学专业为历史学、民族学等非遗相关专业；

c.具有 5 年以上非遗相关工作经验，并取得相关专业中级专业技术职称资格；

d.年龄不超过 40 周岁。

②中文讲解员资质（不少于 6 人）

A.全日制大学本科及以上学历，并取得学位证书；

B.男性身高 172cm 及以上，女性身高 160cm 及以上；

C.具有一年及以上相关工作经验，或所学专业为中文、播音主持、新闻传媒等；

D.普通话水平达到二级甲等及以上；

E.年龄在 35 周岁以下。

③英文讲解员资质（不少于 2 人）

A.全日制大学本科及以上学历，并取得学位证书；

B.本科及以上学历所学专业为英语专业，并取得英语专业四级(TEM4)以上等相关资格证书；

C.英语口语表达能力强，听说读写能力强；

D.男性身高 172cm 及以上，女性身高 160cm 及以上；

E.具有二年及以上相关工作经验；

F.年龄在 35 周岁以下。

④接待员资质（不少于 2 人）

A.全日制大学专科及以上学历；

B.男性身高 172cm 及以上，女性身高 160cm 及以上；

C.普通话标准；

D.年龄在 40 周岁以下。

⑤展厅管理员资质（不少于 16 人）

A.大学专科及以上学历，并取得学位证书；

B.男性身高 172cm 及以上，女性身高 160cm 及以上；

C.年龄在 35 周岁以下。

⑥安全保障人员资质（不少于 4 人）

A.男性身高 165cm 及以上，女性身高 158cm 及以上；

B.退伍军人优先考虑；

C.年龄在 50 周岁以下。

（3）场馆工作人员工作内容

①非遗专业团队工作内容

- A.策划较高水平的非遗临时展览；
- B.为非遗展览、展品保管等提供专业指导；
- C.规划展厅内非遗实物资料的调整；
- D.撰写讲解词；
- E.海南省文化馆交办的其他工作任务。

②讲解员工作内容

- A.熟悉、理解、记忆非遗展示馆内的相关知识，向游客提供优质的讲解服务；
- B.做好咨询、解答工作，认真解答游客提出的问题；
- C.积极反映讲解接待过程中出现的新情况、新问题，并提出合理建议；
- D.做好日常参观人数、团队数、讲解场次等基础台帐的统计汇总工作；
- E.参与展厅安全管理和观众疏导工作；
- F.海南省文化馆交办的其他工作任务。

③接待员工作内容

- A.热情接待每位观众，引导观众参观；
- B.提供人工取票服务，整理并发放各类宣传资料，包括非遗展示馆导览图、总介绍、实物简介等；

- C.做好非遗展示馆的导览咨询工作和语音导览的使用介绍;
- D.管理并登记好轮椅、童车等物品的租借和归还工作;
- E.为观众提供大件物品寄存服务;
- F.接听咨询电话,并记录、处理好咨询者所提出的问题,如遇特殊问题,应及时反应;
- G.保持工作区清洁、整齐,维持咨询台工作秩序,进行该区域内的日常维护和保养;
- H.海南省文化馆交办的其他工作任务。

④展厅管理员工作内容

- A.负责展厅消防安全检查和展厅设备安全检查;
- B.负责展厅非遗实物资料的安全、防损和防盗;
- C.负责展厅安全管理和观众疏导工作;
- D.负责接待观众咨询、投诉等工作;
- E.负责遗失物品登记、保管和查询等工作;
- F.海南省文化馆交办的其他工作任务。

⑤安全保障人员工作内容

- A.负责非遗展示馆展厅及仓库的日常巡视检查工作;
- B.负责非遗展示馆展厅及仓库的消防安全检查工作;
- C.对非遗展示馆内出现的各种违法、违规行为进行制止劝阻,确保展厅内非遗实物资料的安

全；

D.负责非遗实物资料在鉴定评估、清点移交、出库入库等工作过程中的安全保卫工作；

E.海南省文化馆交办的其他工作任务。

（4）场馆工作人员劳动关系

运营管理方须按照《中华人民共和国劳动法》等国家相关法律法规与场馆工作人员签订劳动合同，并按时支付场馆工作人员工资，缴纳社保及其它相关费用。场馆工作人员与运营管理方发生的任何纠纷由运营管理方负责，与海南省文化馆无关。如因中标人原因，导致采购人承担连带责任与损失，采购人有权向中标人追偿。

3.非遗展示馆的运营管理须达到一定标准

（1）运营管理成效标准

①全年提供至少 6 场文化艺术类展览、展示、交流等活动的策划方案；

②观众年接待量不少于 6 万人次；

③每天两场定时讲解服务，政务接待讲解服务不限场次；

④场馆工作人员年度流失率不得高于 18%；

⑤观众投诉应在 8 小时内调查回复；

⑥观众意见处理率 100%，处理结果满意率 100%。

（2）展厅工作人员服务标准

①展厅管理员服务标准

- A.耐心回应观众提出的问题；
- B.礼貌劝阻观众的不文明行为；
- C.热情、礼貌地为观众提供帮助；
- D.分组开展工作，至少3人一组，一层至四层每层一组；
- E.每小时完成一次职责区域内的安全检查工作。

②讲解员服务标准

- A.对待观众热情、礼貌；
- B.穿着讲解工作服，佩带好工号牌，保持仪表整洁，仪态端庄；
- C.讲解过程中，面带微笑，语言规范。做到内容准确，因人施讲，节奏得当。讲解期间不得随意终止讲解，如遇特殊情况必须终止讲解时，须向观众诚恳致歉；
- D.耐心回应观众提出的问题；
- E.礼貌劝阻观众的不文明行为；

③接待员服务标准

- A.对待观众热情、礼貌；
- B.穿着工作服，保持仪表整洁，仪态端庄；
- C.耐心回应观众提出的问题；
- D.礼貌劝阻观众的不文明行为；

E.热情、礼貌地为观众提供帮助。

④安全保障人员服务标准

A.穿着工作服，保持仪表整洁；

B.耐心回应观众提出的问题；

C.礼貌劝阻观众的不文明行为；

D.每 2 小时完成一次展厅及仓库安全巡查工作；

E.非遗实物资料鉴定评估、清点移交、出库入库等工作现场，须至少有 2 名安全保障人员执勤。执勤安保人员应提前 30 分钟到达工作现场，排查工作现场安全隐患。

(3) 贵宾接待服务标准

A.提前 60 分钟到达贵宾室，做好清扫、通风、茶水等准备工作，服务人员不得擅自离开；

B.贵宾室及贵宾通道须干净、整洁、无异味；

C.贵宾室内，夏季室内温度控制在 22℃~28℃，冬季控制在 18℃~24℃；

D.掌握当日接待贵宾人数、职务等信息；

E.服务人员穿着工作服，保持仪表整洁；

F.服务人员迎接、恭送贵宾，须面带微笑，礼貌用语。

4.运营管理方须接受海南省文化馆的监督管理

(1) 运营管理方须在合同签订后 1 个月内制定非遗展示馆运营管理计划，并提交至海南省文化馆审核，审核通过后方可实施；

(2) 运营管理方策划或引入的文化艺术类展览、展示、交流等活动，活动方案须提前两个月报海南省文化馆审核，由海南省文化馆决定是否采用，拟采用的活动方案，由海南省文化馆负责组织实施；

(3) 运营管理方对省文化馆相关工作的宣传文字、图片和视频等，须报海南省文化馆审核，审核通过后方可对外发布；

(4) 运营管理方须在合同签订后 1 个月内，完成讲解词撰写工作，并报海南省文化馆审核，审核通过后方可使用；

(5) 运营管理方制定的非遗展示馆相关运营管理办法，须报海南省文化馆审核，审核通过后方可实施；

(6) 海南省文化馆每三个月组织对运营管理方的服务工作进行一次考核，运营管理方须在考核之前开展自评估，自评估报告和相关佐证材料盖章后报送至海南省文化馆，海南省文化馆组织专家进行评估，评估结果将作为服务费支付依据；

(7) 运营管理方须按照工作岗位，为非遗展示馆场馆工作人员购买统一工作服，工作服购买方案须报海南省文化馆审核，审核通过后方可实施；

(8) 运营管理方须在海南省文化馆的统筹下，与物业公司相互配合开展相关工作。

5.运营管理方须承担非遗展示馆运营管理主体责任

运营管理方须承担运营管理主体责任，严格按照相关管理办法做好非遗展示馆的运营管理工作。

(1) 拟在非遗展示馆展厅内展示的非遗实物资料，须按照《海南省文化馆非遗实物资料管理规定（试行）》清点移交给运营管理方管理，已移交给运营管理方管理的非遗实物资料安全，由运营管理方负责；

(2) 非遗展示馆展厅内非遗实物资料发生损坏、丢失，运营管理方须按照购买价格的两倍向海南省文化馆进行赔偿；

(3) 运营管理方须定期开展非遗展示馆安全隐患排查工作，因消防安全事故、安全生产事故和突发事件等造成的人员伤亡和经济损失，由运营管理方承担法律责任和经济赔偿责任；

(4) 运营管理方须加强对非遗展示馆展厅工作人员的培训与管理，确保意识形态安全。如讲解服务和日常接待服务过程中发生意识形态安全问题，运营管理方须立刻上报海南省文化馆，同时按照非遗展示馆舆情处置办法采取措施防止发生舆情。在每三个月的运营管理服务工作考核中，海南省文化馆施行意识形态“一票否决制”，即本次考核不合格，扣减相应金额。

三、商务要求

★1、合同履行期限：合同签订生效之日起5个月。

★2、服务地点：海口市琼山区椰博路以东、椰海大道北侧(琼山双创广场)。

★3、付款条件（进度和方式）：（一）合同签订后15个工作日内支付3个月的服务费作为预付款，后续支付款项方式为次月支付上月的服务费。采购人因内部财务支付审批流程或财政资金下达时效的原因造成逾期付款的，采购人无需承担任何违约责任。

（二）海南省文化馆每三个月组织对运营管理方的服务工作进行一次考核，根据考核结果支付相应金额（如考核未达标，扣减相应金额）。

（三）投标报价采用总价包干制。

★4、验收方式及标准：由采购人在指定地点对所购服务进行验收，验收标准除了竞争性磋商文件的技术（服务）要求、成交供应商的响应文件及承诺以及采购合同约定外，可溯源到国家、行业及地方现行相关规定、规范及技术标准。

★5、保险：（1）成交供应商应当遵守国家有关消防、安全、生产操作、劳动保护等方面的规定，并结合本项目采购合同履行情况，购买涉及上述履约风险的对应保险，保险金额以抵消可能发生的事因其发生所造成的财产、人身损失承担赔偿责任保险金责任，维护保险标的的安全。（2）成交供应商为本项目提供履约的所有人员按照《中华人民共和国劳动合同

法》订立劳动合同，如有退休人员或其他依法不能签订劳动合同的应当签订劳务合同，并为上述人员购买意外伤害保险，保险期限至本项目采购合同履行完毕。

★6、其他要求：（一）履约保证

供应商应在收到中标通知书后，在签订合同前，缴纳合同金额的3%作为履约保证金（具体账号再另行通知）。验收合格后，经采购人确认后，采购人将履约保证金退还中标供应商。如验收不合格，采购人有权从履约保证金中取得补偿。

（二）违约责任

1.因中标人原因，未能按规定时间完成有关工作的，给予中标人按规定时间进行整改，未在整改期限内完成则每延误一天，采购人可在支付合同余款中扣除合同价款万分之三，延误超过30天，采购人有权解除合同，中标人应当向采购人支付采购合同总价款5%的违约金。

2.如中标人提供的技术服务或技术服务文件不符合质量要求，必须在采购人提出要求后7天内无条件修改，其费用由中标人承担。中标人经修改后提供的技术服务或技术服务文件仍不符合质量要求的，采购人有权解除合同，中标人应当返还采购人已支付款项并向采购人支付采购合同总价款5%的违约金。

3.如中标人违反保密义务或提供的项目服务或项目成果侵犯第三方知识产权的，采购人有权解除合同，中标人应当返还采购人已支付款项并向采购人支付采购合同总价款5%的违约金。

4.未经采购人同意，中标人不得将项目转包或分包给其他第三方，如若违反，采购人有权解除合同，中标人应当返还采购人已支付的款项并向采购人支付采购合同总价款5%的违约金。

注：1、本章所有“★”条款为实质性要求，供应商未响应或不满足则认定其响应无效。