

臺南市美術館「109 年度票務及服務人員」勞務採購案
案號：108-02-019
服務需求說明書

一、說明：

為提供參訪民眾親切、便利之參觀諮詢及服務，以及執行現場售票與驗票作業，促進行政管理效能，透過勞務採購方式，委託專業廠商提供展場服務及票務人力，以期提升本館服務品質與專業形象。

二、履約期限：

預計自 109 年 1 月 1 日起至 109 年 12 月 31 日止(如決標日晚於起始日，以決標日次日起計，結算金額依實際日數比例計算)。

三、本案所需委託人力：

組長 1 名，服務與票務人員 17 名，共計 18 名。依下列每日基本所需派駐人力：

1. 平日出勤人數至少 13 名(1 館 5 名，2 館 8 名)，假日出勤人數至少 15 名(1 館 6 名，2 館 9 名)。

上述之平日定義為人事行政局公告之上班日。假日定義為人事行政局公告之放假日、補假日及彈性放假日。

2. 派駐人員每日工作時數為 8 小時(扣除午休時間)，廠商應依勞動基準法規定並配合館方業務需要指定之工作時段排班，館方因業務需要得通知廠商調整最低出勤人數及排班時段。

四、執勤時間

(一)開館時間：

1. 對外開放民眾參觀時間：星期二、三、四、五、日上午 9 時至下午 5 時；星期六上午 9 時至下午 9 時；星期一休館，以及其他館方公告之開館時間。
2. 館方得視營運狀況調整開館時間，廠商應於契約規定工時內，配合館方需求進行現場派駐人員之勤務調配。

(二)執勤時間

1. 星期二、三、四、五、日上午 8 時 40 分上班，下午 5 時 10 分下班；星期六上午 8 時 40 分上班，下午 9 時 10 分下班；星期一固定休假日。
2. 派駐人員每日工作時數為 8 小時(扣除午休時間)，為配合本館對外開放時間，派駐人員之例假日為星期一(為配合本館開館時間，派駐人員於中央主管機關規定應放假之休假日，由廠商予以調移輪值輪休，亦不視為加班)。
3. 為配合星期六開館至下午 9 時，值班人員以加班方式(5 時 10 分至 9 時 10 分)執勤。
4. 本館若有其他活動或夜間延長開館時，應依本館開館時間為準，廠商需派

任能配合加班之人員配合本館需求之人力加班，或另行安排替代人力執勤。

5. 廠商應按本館配置的工作地點及項目，每月 20 日前將次月之排班表送交本館核備，派駐人員須配合假日、例假日輪班。經確認後不得任意變更，但本館主動要求變更時，應配合調班調整。

五、工作內容

(一)組長

1. 負責管理本案派駐人員，以及每月排班表規畫提報、派駐人員工作調度。
2. 負責執行與管理現場之票務及服務作業。
3. 處理現場民眾反應事項，以及相關民眾意見之後續作業。
4. 處理現場緊急或意外狀況，依標準作業程序回報及記錄等。
5. 服務台、售票口、驗票口及派駐人員辦公環境之設備及物品維護管理。
6. 各項統計報表製作及工作日誌填報，相關文件檔案整合。
7. 每日現金收管、營收結帳，定期記錄及核對帳務。
8. 負責管理、協商及調度人力等事宜，於與本館指派人員聯繫相關業務。
9. 機動支援各項服務及票務作業。
10. 其他臨時交辦等事項

(二)服務相關作業

1. 民眾諮詢、指引及總機接聽服務。
2. 協助本館參觀規定之執行。
3. 物品借用作業與保管。
4. 子母機導覽設備租借作業與設備保管及相關報表製作。
5. 遺失物登記與協尋。
6. 展場巡查及秩序維護、緊急狀況處理、意外及緊急救護等。
7. 寄物櫃管理與大型物品寄放。
8. 協助登記團體預約導覽。
9. 每日入館人數統計。
10. 來賓接待與登記。
11. 展場開關或展品開關等作業。
12. 顧客滿意度問卷發放與統計等。
13. 協辦各項推廣活動。
14. 協辦庶務性文書工作。
15. 其他臨時交辦事項。

(三)票務相關作業

1. 售票口進行人工售票作業、現金收管、發票更換、票卡更換、設備異常通報及簡易故障排除

2. 各項營收統計及現金結帳。
3. 驗票口入館民眾查驗門票或證件、人員管制、來賓通報等。
4. 其他臨時交辦事項。

六、委託人力資格條件：

(一)組長：

1. 男、女均可，須滿 18 歲，限中華民國國籍者。男性需役畢或免役。
2. 身體強健、口齒清晰，品德良好，無不良紀錄者，大專畢業（含）以上學歷優先。
3. 具藝文展覽場服務或票務工作經驗，或具管理經驗，相關經驗滿 1 年以上或具備外語能力者尤佳。
4. 依本館工作需求，具備電腦文書處理技能者尤佳。

(二)服務及票務人員：

1. 男、女均可，須滿 18 歲，限中華民國國籍者。男性需役畢或免役。
2. 身體強健、口齒清晰，品德良好，無不良紀錄者，高中（職）畢業（含）以上學歷優先。
3. 具藝文展覽場服務或票務工作經驗，相關經驗滿 1 年以上或具備外語能力者尤佳。
4. 依本館工作需求，具備電腦文書處理技能者尤佳。

(三)廠商履約前，應自行甄試審查僱用人員基本資料。

七、廠商提供與管理

- (一) 廠商應於決標日次日起 10 日內 提送本案所需委託「人力名單」、「人事基本資料」（一式 2 份）供本館審核。經本館同意核備次日起 10 日內，提送依法結具之（受僱勞工投保勞工保險、就業保險、積欠工資墊償基金、全民健康保險及提繳勞工退休金）切結書。經勞健保相關單位核定當月投保明細後，應於次月請款時檢具投保資料以茲證明，因年齡或身分條件屬依法免投勞健保者則免附。
- (二) 廠商對其派至本館提供勞務之勞工，應訂立書面勞動契約，於本館同意核備派駐人員基本資料後 10 日內 將該契約影本送本館備查。
- (三) 上述相關資料如需補正或重新提送者，廠商應於接到通知後 3 日內 修正或提送完畢，若因非可歸責於廠商之事由致無法按時送交者，應以書面通知本館重新指定送交日期。
- (四) 為確保工作品質，履約期間遇工作人員離職出缺時，並依下列規定辦理遞補作業：
 1. 本案委託人力出缺，廠商應於離職日 10 日 前通知本館，並提供符合資格條件人員名單供本館審核，於派任後 10 天內 檢具前項人事基本資料及投保員工勞健保相關證明文件至本館核備。

2. 廠商如遞補作業期程逾越離職日，廠商應先提供人力暫代（仍應符合委託人力資格），所需增加之經費支出由廠商自行負責。
 3. 廠商如因緊急事故或非可預期之因素，造成無法依上述規定期限辦理遞補，應以書面陳述事由報請本館同意展延期程，並應安排因應人力替代，所需增加之經費支出由廠商自行負責。
 4. 未依上述規定辦理或逾期將按人按日計罰契約金額千分之一違約金。
- (五) 若因委託人力執勤態度不佳或服務不當造成客訴(書面或口頭)，經本館查明屬實，廠商應於接獲通知起 3 日 內以書面向本館敘明事由原委、處置方式及改進作法，如當月累計 2 次，按次計罰契約金額千分之一違約金，並於次月請款中扣除。同一人員當月客訴累計 2 次、每季累計達 3 次 經本館查明缺失屬實，廠商必須於 3 日 內更換人員。
- (六) 廠商應提供專門聯絡人員作為本館聯繫窗口，進行相關業務聯絡及溝通，若本館發現廠商提供之服務內容有不適當或品質不良情形(如派任人員工作技能低劣、工作怠忽、行為不良或不聽指揮等)，本館有權利要求廠商立即改善服務內容，對於不適任之人員本館得通知廠商於 7 日 內提送更換名單。廠商如仍不予改善時，應按人按日計罰契約金額千分之一違約金，違約金於次月請款中扣除，本館得視情節輕重終止或解除契約。
- (七) 基本薪資：
1. 廠商應於標價清單內提出之經費應包含每月應領薪資(組長每月應領薪資 28,000 元，服務及票務人員每月應領薪資 25,000 元，含人員自付勞健保費用)、雇主應負擔之勞、健保費、就業保險費、勞工退休金提撥與積欠工資墊償基金之提繳及勞動基準法等規定於履約時所發生之各項成本、廠商履約所必要之管銷費用、利潤及營業稅等。
 2. 年終獎金:12 月 1 日仍在職者，依標價清單編列之年終獎金按其任職月數比例計發。廠商於年度最後一次請款時，檢附依本館核定發放額度之撥款證明向本館申請。
- (八) 人員差假：
- 人員各項差假應依本館差假規則相關規定辦理，請假者並依勞動基準法，於應支給薪資中扣減款項。人員請假時，原則應於 1 日前辦妥請假程序，如未請假、未獲同意或未到班，均視同曠職，曠職期間，本館得不支付該期間費用，並按人按日計罰契約金額千分之一違約金，無故曠職 3 日以上(含 3 日)本館得要求更換。
- (九) 廠商應於每月 20 日前 將次月之排班表送交本館核備，派駐人員須配合假日、例假日輪班。經確認後不得任意變更，但本館主動要求變更時，應配合調班調整。
- (十) 廠商派駐人員如有以下缺工情事：

1. 廠商應依本說明書第三條訂定之每日基本所需派駐人力執勤，如人員請(休)假，廠商應及時指派經本館同意之人員代理請(休)假人員，若未及時指派有受訓練且符合資格之代理人員，以致出勤人數不符第三條規定之缺工情事者，或代理人員資格條件不符，按人按日計罰契約金額千分之一違約金。
 2. 派駐人員如於工作期間未到勤或無故離開工作崗位，通知不到者，經查證屬實，本館得每次予以扣款新臺幣 500 元。未依規定時間出勤，每計罰 1 點扣繳新臺幣 100 元：
 - (1)遲到早退 10 分鐘內，計罰 1 點。
 - (2)遲到早退 10-30 分鐘，再加計罰 1 點。
 - (3)遲到早退 31-60 分鐘內，再加計罰 1 點。
 - (4)遲到早退超過 61 分鐘以上，視同缺工，扣繳新臺幣 500 元。
 3. 以上缺工情事，均於該月請款中扣除。
- (十一)廠商應於每月與派駐人員舉行工作協調會議，並於 6 月底、12 月辦理對本館工作執行狀況說明會議，並提供執行說明書乙式 3 份，內容包括如下。
1. 派駐人員執勤彙整統計表
 2. 工作滿意度調查及建議
 3. 考核獎懲執行成效
 4. 派駐人員績優事項
 5. 其他討論事項
- (十二)廠商應於年度內舉辦至少四小時之在職訓練，並建立考核、獎懲制度，上開資料應於簽約後一個月內提送本館備查。在職訓練計畫應詳載日期時數、課程內容、師資等相關事宜。
- (十三)如本館因業務需要認為須增加工作或加強服務之處，額外增加工時部分，依勞動基準法相關規定辦理，廠商應配合辦理。
- (十四)派駐人員之服裝穿著須依本館規定，並應著重個人之儀態與整潔。
- (十五)派駐人員服務與紀律
- 本館經查派駐人員如有違反下列項目並通知廠商，廠商應視情節輕重給予口頭警告、再教育訓練及更換人員等處置，並提出檢討改進報告。
1. 派駐人員應遵守本館訂定的工作規則或人事規章，並應謙和、誠實、謹慎、主動、積極從事工作。
 2. 廠商及派駐人員所獲悉本館於營業上、技術上之秘密，不得洩漏，退職後亦同。
 3. 派駐人員於工作上應接受本館各級主管之指揮監督。
 4. 派駐人員在工作時間內，非經主管允許，不得擅離工作崗位。

5. 派駐人員應接受本館舉辦之各種勞工教育、訓練及集會。
6. 派駐人員應依規定時間服勤，勤奮盡責，不得遲到早退、無故離開。
7. 上班時間應於指定處所工作或待命，不得聚集嬉戲、高聲喧嘩及以手機上網或玩遊戲。
8. 服裝儀容須整潔、禮貌周到、態度和藹。遇有來賓接洽詢問，應親切接待妥為說明，並立即通報。
9. 接聽電話，答詢聲調，均應謙和有禮。
10. 對公務用品，應保管愛護，節約使用，且不得逕自拿取私用。
11. 同事間應和睦相處，互助合作；不得爭吵打架或謾罵威脅。
12. 除指定工作內容之外，不得未經本館同意逕自代表本館對外發言、評論或詆毀本館聲譽；除空白公共填寫用表格外，不得未經本館同意逕取任何公文書交付他人或對外發布公文書內容。
13. 每日上、下班應親至指定處所刷卡。但因工作性質特殊，經主管單位核准者不在此限。

(十六) 遲延履約：

廠商如未依本服務需求說明書之第六條第一、二、三、四、五、六、八、九、十、十一項所訂定之期限履行者，除因契約書第十三條第五項致未能履約之事由外，依契約書第十三條第一項計算逾期違約金。

(十七) 廠商對其派駐之工作人員之服裝儀容、執勤態度、工作紀律及個人行為應嚴格要求並負完全管理責任，如有違反工作須知之規定或觸犯法律所引起之糾葛，概由廠商負完全責任，本館得視情形終止合約，廠商不得異議。

七、付款方式：

(一) 按月付款，於每月依契約規定履約完成後，如當月份實際天數未滿1個月，則按該月份實做天數比例核算付款金額。

(二) 廠商依約完成工作後，應於次月10日前由廠商檢附下列文件，最後1期(109年12月份)須於110年1月3日前送達，以利辦理驗收合格後，依本館付款程序核付實際核付數。請款文件內容如下：

1. 值班表、工作人數及天數統計表、工作日誌、打卡資料(影本)。
2. 薪資印領清冊及薪資撥款資料，提繳勞工退休金、繳納勞工保險費、就業保險費、積欠工資墊償基金、全民健康保險費之繳費證明影本，或具結已依規定為其受僱勞工(含名冊)繳納上開費用之切結書。廠商於符合前述各期付款條件後提出證明文件。