

鄂尔多斯市博物院博物馆“暖心”、延时服务项目中标（成交）明细

内蒙古钰博项目管理有限公司受鄂尔多斯市博物院委托，采用竞争性磋商进行采购博物馆“暖心”、延时服务项目（项目编号：ESZCS-C-F-260083）项目，中标（成交）供应商名称及中标（成交）结果如下：

一、合同包1（合同包一）

- 1.1、中标（成交）供应商：北京博耘思教育科技有限公司
- 1.2、中标（成交）总价：750,000.00 元
- 1.3、中标（成交）标的明细：

服务类

品目号	品目名称	服务名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	单价（元）	数量	单位	总价（元）		
			一、延长开放时间服务 （一）开放时间 项目开始之日起至10月20日每晚17:30—晚上21:30，每周一闭馆。 （二）讲解活动 1.夜间开放期间，正常接受观众人工讲解预约,游客拨打0477-8390880和0477-8390737即可进行预约。 二、“暖心”服务内容 （一）服务时间：项目开始之日起—2026年12月31日 （二）服务内容：选择具有博物馆公众服务经验（包括讲解服务、研学课程研发设计能力及项目落地	（一）讲解服务要求 1.讲解内容需严格遵循博物馆审核后的讲解词及规范大纲，保证内容无杜撰、不歪曲，同时使用规范的讲解语言开展服务。 2.精准适配受众，优化讲解体验。讲解员将结合受众的年龄层次、文化背景及需求特点，灵活调整讲解方式、语言风格及内容深浅，确保不同群体均可清晰理解展品内涵提升参观体验感。 3.讲解服务需覆盖博物馆常规及延长开放全时段。 4.讲解服务采用标准普通话，达到普通话二级甲等及以上要求。 5.讲解服务包含预约、接待等全流程工作，应主动解答游客提问、收集反馈并优化服务，能妥善处理游客身体不适、设备故障等突发情况，旺季及时增配讲解员、增加服务班次。 6.有定期讲解培训和考核评估机制，保障讲解服务的质量。 7.每天上下午各提供一场公益讲解服务。 8.讲解服务需开展观众满意度调查，观众满意度不得低于90%。 9.应对讲解员开展专业培训，培训内容包括政策法规、历史文化通识、服务规范礼仪、语言讲解技巧等。讲解员在通过博物馆组织的专家考核评估合格后，才能上岗开展讲解服务。 10.应向博物馆提供讲解员档案表、花名册、身份证及学历证复印件、无犯罪证明等材料备案。 11.需配备专门的项目管理人员，负责讲解人员的日常管理及与院方对接事务。 （二）社教、研学活动服务要求 1.依托馆藏资源设计多元化研学活动，融合文化内涵与教育价值，配套基础教学资料，注重内容原创性与教育体验。 2.社教、研学活动应结合馆藏资源设计开发专题课程，内容主题涵盖自然生物和历史文化领域，研学活动主题不得低于5种，社教活动主题不得低于10种。 3.建立多维度课程效果评估机制，通过学生反馈、教师评价等方式持续优化内容与服务，活动结束后留存影像资料及总结报告，纳入馆方教育资源库。 4.规范团队管理，人员符合资质要求并定期接受文物保护、应急处理等培训，与馆方明确权责划分，积极配合日常协调与监督。 5.合理配置师资力量，采用启发式教学，加强现场秩序维护与安全管理，完善应急预案，保障活动安全有序开展。 6.配合馆方开展质量评估，及时改进服务								

严格对标磋商文件各项细则，全面响应采购人各项服务要求

品目号	品目名称	服务内容	服务要求	服务期限	单价(元)	数量	单位	总价(元)	
1	C06030500 博物馆服务	博物馆中心、延时服务项目	<p>经验)的第三方团队运营方式,服务范围馆4个展厅的游客接待、讲解、咨询、引导、社教研学等服务,确保在高峰时段能满足参观者的接待及服务需求。服务期限内配合博物馆完成社会教育等特色活动不少于40场(社教活动每周一次,研学活动每月一次),及馆方交办的其他工作任务。</p> <p>三、其它服务</p> <p>1.协助博物馆提供观众引导服务。2.协助博物馆提供观众引流服务,根据展厅观众流量情况,及时协助展厅工作人员进行分流。</p> <p>3.协助博物馆进行展厅及公共空间的秩序维护。4.协助博物馆维护无障碍设施设备、便民设施设备的良好运转。</p>	<p>流程,建立服务档案,留存活动记录与人员资质,确保运营规范有序,提升公众文化体验。7.严格服务现场活动秩序,引导学生遵守场馆秩序,规范参观行为。切实落实研学社教活动的安全预案,全程做好人员看护与隐患排查工作,妥善处理各类突发状况,确保研学、社教活动安全有序开展。8.建立服务满意度调查机制,从课程内容、服务品质、服务时长等多维度进行考察服务对象满意度不得低于90%。9.单次社教、研学活动参与人次应达到活动报名上限人数的90%或以上。(三)信息化服务建设一套信息化管理系统,推动讲解服务与社教、研学活动服务的数字化管理,实现服务流程规范化、过程可追溯、数据可分析,从而为馆方运营决策和服务优化提供有力支撑。1.讲解服务信息化管理1)预约管理:支持个人、团队通过馆方小程序/公众号统一预约,可选择讲解类型语种、时段(显示剩余名额),支持预约修改、取消。2)讲解员移动端:支持现场订单创建、支付、服务,应对插队等突发情况,可查看个人排班、讲解记录及统计数据。3)管理移动端:支持讲解员排班调度、手动退款,可汇总讲解记录、实时查看业绩数据,支撑管理决策。4)数据看板移动端:管理员可实时查看讲解服务、营收等核心指标,多维度可视化展示,支持多时间范围查询。5)后台管理:涵盖产品管理、讲解员信息管理、排班管理、订单管理、讲解记录管理、统计分析管理、角色权限管理,实现全流程管控与数据追溯。2.社教、研学活动服务信息化管理1)预约管理:通过馆方小程序/公众号提供线上报名,支持个人、学校及团体报名可设置报名条件、人数上限,自动关闭满额通道,支持名单导出及提醒推送。2)后台管理:涵盖活动管理、活动记录管理、订单管理、课程资源管理、统计分析管理、角色权限管理,实现活动全流程管控与资源复用。(四)其它服务要求1.协助博物馆提供观众引导服务,耐心解答观众关于场馆分布、展览分布、服务设施等方面问题,引导观众前往参观区域。2.协助博物馆提供观众引流服务,根据展厅观众流量情况,及时协助展厅工作人员进行分流,引导观众有序参观,避免出现人流拥堵情况。3.协助博物馆进行展厅及公共空间的秩序维护,提醒观众遵守博物馆参观规定(如不要触摸展品、保持安静、禁止拍照开闪光灯等),对于违反规定的观众应及时制止。4.协助博物馆维护无障碍设施设备、便民设施设备的良好运转,通过精细化服务让博物馆服务更有温度。</p>	至行业现行项目及标准化服务准则,保障服务合规、规范、达标。	750,000.00	1.00	项	750,000.00