2021年游客服务外包项目

**招标文件**

**招标编号：BIECC-21CG0131**



**北京国际工程咨询有限公司**

**2021年2月**

**目 录**

[**第一章** **投标人须知** 3](#_Toc63776800)

[**一、** **说明** 4](#_Toc63776802)

[**二、** **招标文件** 5](#_Toc63776840)

[**三、** **投标文件的编制** 6](#_Toc63776852)

[**四、** **投标文件的递交** 9](#_Toc63776907)

[**五、** **开标和评标** 10](#_Toc63776933)

[**六、** **确定中标** 13](#_Toc63777002)

[**七、** **其他** 16](#_Toc63777034)

[**第二章** **合同文本** 21](#_Toc63777036)

[**第三章** **投标文件格式** 39](#_Toc63777039)

[**附件 1.** **投标书（格式）** 41](#_Toc63777040)

[**附件 2.** **开标一览表（格式）** 43](#_Toc63777041)

[**附件 3.** **投标报价明细表（格式）** 44](#_Toc63777042)

[**附件 4.** **服务条款偏离表** 45](#_Toc63777043)

[**附件 5.** **商务条款偏离表** 46](#_Toc63777044)

[**附件 6.** **投标人资格证明文件** 47](#_Toc63777045)

[**附件 7.** **法定代表人授权书（格式）** 53](#_Toc63777052)

[**附件 8.** **投标人基本情况表** 54](#_Toc63777053)

[**附件 9.** **业绩证明文件** 55](#_Toc63777054)

[**附件 10.** **项目负责人一览表** 56](#_Toc63777055)

[**附件 11.** **项目团队人员一览表** 57](#_Toc63777056)

[**附件 12.** **技术文件** 58](#_Toc63777057)

[**附件 13.** **招标文件要求的和投标人认为必要的其它文件** 59](#_Toc63777058)

[**第四章** **投标邀请** 60](#_Toc63777059)

[**第五章** **投标人须知资料表** 64](#_Toc63777061)

[**第六章** **采购需求及要求** 66](#_Toc63777063)

[**第七章** **评分办法** 73](#_Toc63777066)

1. **投标人须知**

**投标人须知**

1. **说明**
2. **适用范围**
   1. 本次招标依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》等相关法律法规执行。
   2. 本招标文件仅适用于本投标邀请中所叙述的项目。
3. **定义**
   1. “招标人”系指北京园博园管理中心，也称业主。
   2. “招标代理机构”系指受招标人委托进行招标组织工作的北京国际工程咨询有限公司。
   3. “投标人”系指响应招标人要求，向招标人提交投标文件的单位。
   4. “货物”系指投标人按招标文件要求须向招标人提供的一切设备、机械、仪器、仪表、备品备件、工具、手册、软件及其它技术资料和其它材料。
   5. “服务”系指招标文件规定投标人须承担的设备安装、调试、技术协助、校准、培训以及其它类似的义务。
   6. “公章”系指在公安部门备案，且能够承担民事责任的印章，但不包括合同专用章、财务专用章等专用印章。
4. **合格的投标人**
   1. 在中华人民共和国境内具有独立承担民事责任能力的供应商，包括法人、其他组织或者自然人。
   2. 投标人具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。
   3. 投标人具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。
   4. 投标人有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。
   5. 投标人参加此采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。
   6. 通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询信用记录（查询截至时点为投标截止时间），对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，没有资格参加本项目的投标。
   7. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本项目的投标。
   8. 为本项目采购需求提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加投标。
   9. 投标人遵守国家有关法律、法规、规章和政府采购有关的规章。
   10. 本项目的招标代理机构及其分支机构不得参加本项目的投标或者代理投标。
   11. 投标人所投货物如涉及到节能产品、环境标志产品、信息安全产品，应遵守相应政策法规的规定。
   12. 本项目有不接受进口产品投标的内容（进口产品是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品），详见招标文件第六章。
   13. 投标人必须购买招标文件并登记备案，否则没有资格参加本项目的投标。
   14. 本项目不接受联合体投标。
5. **政府采购当事人责任**
   1. 投标人在投标过程中不得向招标采购单位提供、给予任何有价值的物品，影响其正常决策行为。一经发现，其投标人资格将被取消。
   2. 招标采购单位在任何时候发现投标人提交的投标文件内容有下列情形之一时，有权依法追究投标人的责任：
      1. 提供虚假的资料。
      2. 在实质性方面失实。
   3. 政府采购当事人之间不得相互串通投标。
6. **资金来源**
   1. 招标公告或投标邀请书中所述的招标人已获得足以支付本次招标后所签订的合同项下的款项（包括财政性资金和自筹资金）。
7. **投标范围**
   1. 投标人可对招标文件中“采购需求及要求”中一个或多个包号内所列的内容进行投标，但不得将一个包号内所列内容拆开进行投标。
8. **投标费用**
   1. 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用，不论投标的结果如何，招标采购单位均无承担的义务和责任。
9. **招标文件**
10. **招标文件的构成**
    1. 招标文件由发售的招标文件及在招标过程中发生的修正和补充文件组成。招标文件共七章，内容如下：
11. 投标人须知
12. 合同文本
13. 投标文件格式
14. 投标邀请书
15. 投标人须知资料表
16. 采购需求及要求
17. 评分办法
    1. 投标人收到招标文件时，应检查页数和附件数量。投标人发现任何页数或附件数量的遗缺，任何数字或词汇模糊不清，任何词义含混不清，应告知招标人补全或澄清。
    2. 投标人应认真阅读招标文件所有的事项、格式、条款和技术规范等。如投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面都做出实质性响应是投标人的风险，并可能导致其投标被拒绝。
18. **投标人要求对招标文件的澄清**
    1. 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应以书面形式通知招标采购单位。投标人如有对招标文件的澄清要求，应在购买招标文件后7个工作日内以书面形式提交，招标采购单位应在收到澄清要求后7个工作日内以书面形式予以答复，必要时对招标文件进行澄清或修改。
19. **招标采购单位对招标文件的澄清或修改**
    1. 招标采购单位对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，应当在原公告媒体上发布澄清（更正）公告。澄清或修改不得改变采购标的和资格条件，并以书面形式通知所有招标文件收受人，该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，应当在招标文件要求的投标截止时间至少15日前予以发布、通知，不足15日的，应当顺延提交投标文件的截止时间。
    2. 招标文件的澄清或修改对所有潜在的投标人均具有约束力。潜在投标人在收到澄清或修改的书面通知后，应在1个工作日内向招标采购单位回函确认，否则招标采购单位将视为其已完全知道并接受此澄清或修改的内容。
    3. 招标采购单位有权决定是否延长投标截止期。如需延长投标截止期，招标采购单位至少应当在招标文件要求提交投标文件的截止时间三日前，在原公告媒体上发布变更公告，并将变更时间书面通知所有招标文件收受人。
    4. 招标人保留在任何时候对招标文件的解释权。
20. **投标文件的编制**
21. **投标语言**
    1. 投标人提交的投标文件及投标人与招标人就有关投标的所有来往函电均使用中文。投标人可以提交其它语言的资料，但有关段落必须翻译成中文，在有差异时以中文为准。
22. **投标文件中计量单位的使用**
    1. 投标文件中所使用的计量单位，除在招标文件的“服务需求及要求”中另有规定外，计量单位·应使用我国法定计量单位（国际单位制和国家选定的其它计量单位）。
23. **投标文件的组成**
    1. 投标人应在其投标文件中按招标文件第三章规定的格式，填写提供以下（但不限于）文件或资料，提供复印件的须加盖单位公章：
24. 投标书（附件1）
25. 开标一览表（附件2）
26. 投标报价明细表（附件3）
27. 服务条款偏离表（附件4）
28. 商务条款偏离表（附件5）
29. 投标人的资格证明文件（附件6）
30. 法定代表人授权书（附件7）
31. 投标人基本情况表（附件8）
32. 业绩证明文件（附件9）
33. 项目负责人一览表（附件10）
34. 项目团队人员一览表（附件11）
35. 技术文件（附件12）
36. 招标文件要求的和投标人认为必要的其它文件（附件13）
    1. 投标人应将投标文件装订成册。
37. **投标方案要求**
    1. 投标方案的基本要求：投标人应根据本招标文件提出的具体要求，提出满足要求的投标方案。
38. **投标报价**
    1. 投标人的投标报价应遵守 “中华人民共和国价格法”。
    2. 投标人应按招标文件中规定的“开标一览表”（附件2）格式，以招标内容为基础提出投标报价。
    3. 投标人应在“投标报价明细表”（附件3）详细填写包含招标全部内容的各项费用的构成，属于免费提供的请填写“免费”，并由法定代表人或其授权代表签署。
    4. 投标人所报的各分项投标单价在合同履行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何包含价格调整要求的投标，将被认为是非响应性投标而予以拒绝。。
    5. 除非招标文件另有说明，每种货物只能有一个投标方案和报价, 否则将被视为非实质性响应投标而予以拒绝。
39. **投标货币**
    1. 投标人需用人民币报价。
40. **投标人资格的证明文件和投标响应偏离**
    1. 投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的文件（附件6）,作为投标文件的重要组成部分。
       1. 投标人必须具备履行招标文件中“合同文本”和“采购需求及要求”所需的技术、安装调试能力以及相应的财务能力。
       2. 投标人应有能力履行招标文件中“合同文本”和“采购需求及要求”所规定的由投标人提供的设备维护、技术支持和服务以及备件供应等的义务。
    2. 投标人应对本招标文件商务条款的异议逐条提出，并填写商务条款偏离表（见附件5）。
41. **证明投标内容等符合招标文件规定的文件（技术文件）**
    1. 投标人应对招标文件第六章“采购需求及要求”中的各项条款做出清晰准确的答复，如有偏离应逐条提出，并将偏离情况填写服务条款偏离表（附件4）。
    2. 投标人应提交证明文件，证明其拟供的服务符合招标文件规定。该证明文件是投标文件的一部分。
    3. 上款所述的证明文件，可以是文字资料、图纸和数据等，它包括（但不限于）：
       1. 对照招标文件技术参数，逐条说明所提供的服务已对招标文件的技术参数做出了实质性的响应，或申明与技术参数条文的偏差和例外。
    4. 本招标文件的“采购需求及要求”中所提出的标准、商标牌号（如有）或商品目录编号（如有）的参考资料仅系说明，并非进行限制。投标人可以在投标文件中采用具有权威性的标准、商标牌号或商品目录编号替换招标文件中提出的相应内容，但投标人选用的标准、牌号或商品目录编号要实质上相当于或优于技术参数要求，能够满足招标文件的要求。
    5. 投标人应根据招标项目的特点及要求，提供相应的技术方案、实施方案、技术支持与售后服务方案、培训计划和招标文件中要求投标人响应的其他技术文件等。
42. **投标保证金**
    1. 投标保证金为投标文件的必须要件。
    2. 投标人应随投标文件一并向招标代理机构提交不低于**投标总报价1.5%**的投标保证金，并作为其投标的一部分。投标保证金的收受人：**北京国际工程咨询有限公司**。
    3. 投标保证金是为了保护招标采购单位免遭因投标人的行为蒙受损失而要求的。下列任何情况发生，投标保证金将不予退还：
       1. 在开标后到投标有效期满前，投标人擅自撤销投标的。
       2. 投标人在投标文件中提供任何虚假材料的。
       3. 中标人不按本须知的规定与招标人签订合同的。
       4. 中标人将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经招标人同意，将中标项目分包给他人的。
       5. 中标人拒绝履行合同义务的。
    4. 投标保证金币种仅限于人民币，接收单位为招标代理机构（银行信息见第四章）。投标保证金须按以下形式提交：
       1. 北京地区：支票、电汇（或网银）、银行汇票、投标担保函；
       2. 其它地区：电汇（或网银）、银行汇票、投标担保函。
    5. 凡没有根据本须知19.2和第19.4条的规定，随附投标保证金的投标，将被视为非响应性投标而予以拒绝。联合体投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金，以一方名义提交投标保证金的，对联合体各方均具有约束力。
    6. 中标人的投标保证金，在与招标人签订合同后5个工作日内办理无息退还手续。未中标的投标人的投标保证金将于中标通知书发出之日起5个工作日内无息退还投标人。
    7. 招标采购单位逾期退还投标保证金的，除应当退还投标保证金本金外，还应当按中国人民银行同期贷款基准利率上浮20％后的利率支付超期资金占用费，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。
43. **投标有效期**
    1. 投标应在规定的开标日起的 90天内保持有效，投标有效期不满足要求的投标将被视为非响应性投标而予以拒绝。
    2. 招标采购单位可根据实际情况，在原投标有效期截止之前，要求投标人同意延长投标文件的有效期。接受该要求的投标人将不会被要求和允许修正其投标，且本须知中有关投标保证金的要求将在延长后的有效期内继续有效。投标人也可以拒绝招标采购单位的这种要求，其投标保证金将不会被没收。上述要求和答复都应以书面形式提交。
44. **投标文件的签署及规定**
    1. 投标人应准备纸质投标文件正本1份、纸质投标文件副本4份和电子版投标文件1份，每份纸质版投标文件须清楚地标明“正本”或“副本”字样。若纸质投标文件正本和副本不符，以纸质投标文件正本为准，纸质投标文件正本和电子版投标文件不符，以纸质投标文件正本为准。
    2. 纸质投标文件应装订牢固、目录清楚、页码准确。**每本文件每页均需标注页码，页码起始页需从封皮开始。**
    3. 纸质投标文件正本需打印或用不褪色墨水书写，并由投标人的法定代表人或经其正式授权的代表在投标文件上签字并加盖单位印章。授权代表须持有书面的“法定代表人授权书”（标准格式附后），并将其附在投标文件中。如对投标文件进行了修改，则应由投标人的法定代表人或经其正式授权的代表在修改的每一页上签字。纸质投标文件的副本可采用正本的复印件。
    4. 任何行间插字、涂改和增删，必须由投标文件签字人签字或盖章后才有效。
    5. 投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。
    6. 投标人为自然人的，可以不执行招标文件中对投标文件的盖章要求。
45. **投标文件的递交**
46. **投标文件的数量、密封和标记**
    1. 投标时，投标人应将纸质投标文件正本1份、纸质投标文件副本4份密封装在信封中，且在信封正面标明“正本”“副本”字样。电子版投标文件可单独密封包装，也可和正本一起封装。
    2. 为方便开标唱标，投标人应将 “开标一览表”单独密封，并在信封上标明“开标一览表”字样，在投标时单独递交。
    3. 为方便核查投标保证金，投标人应将“投标保证金”单独密封，并在信封上标明“投标保证金”字样，在投标时单独递交。
    4. 如果投标人虽然未能按照上述22.1-22.3条规定对投标文件进行密封，但只要投标文件密封完好的，招标采购单位不得拒收。
    5. 所有信封上均应：
       1. 清楚标明递交至招标公告或投标邀请书中指明的地址。
       2. 注明招标公告或投标邀请书中指明的项目名称、招标编号和“在 **年 月 日上/下午 时 分之前不得启封”**的字样（填入规定的开标日期和时间）。
       3. 在信封的封装处加盖投标人公章，自然人投标的信封的封装处签字。
    6. 所有信封上还应写明投标人名称和地址，以便若其投标被宣布为“迟到”投标时，能原封退回。
    7. 如果投标人未按上述要求密封及加写标记，招标采购单位对投标文件的误投或过早启封概不负责。
    8. 由于不可抗拒的原因或无法控制的事件发生而导致投标文件包装的损坏或投标文件的损毁、丢失等，招标人将不负责任。
47. **递交投标文件的截止时间**
    1. 投标人应在招标公告或投标邀请书中规定的截止日期和时间内，将投标文件递交招标采购单位，递交地点应是招标公告或投标邀请书中规定的地址。
    2. 招标采购单位收到投标文件后，应当如实记载投标文件的送达时间和密封情况，签收保存，并向投标人出具签收回执。任何单位和个人不得在开标前开启投标文件。
    3. 招标采购单位有权按本须知的规定，通过修改招标文件延长投标截止期。在此情况下，招标采购单位和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止期。
    4. 招标采购单位将拒绝并原封退回在本须知规定的投标截止期后收到的任何投标文件。
    5. 招标人拒绝接受以电报、电话、传真、电子邮件等其它形式的投标。
    6. 未购买招标文件并登记备案投标人，其投标将被拒绝。
48. **投标文件的修改、补充、撤回和撤销**
    1. 投标人在提交投标文件后可对其投标文件进行修改、补充或撤回，但必须有修改、补充或撤回的书面通知，且该通知需经投标人法定代表人签字或正式授权的投标人代表签字，并在投标截止时间前送达招标采购单位，招标采购单位将予以接受。
    2. 投标人对投标文件的修改或撤回通知应按本须知规定编制、密封、标记和递交。
    3. 在投标截止时间之后，投标人不得修改、补充或撤回其投标文件（评标委员会要求的澄清除外）。
    4. 在投标有效期内，投标人不得撤销其投标。
    5. 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，招标采购单位应当自收到投标人书面撤回通知之日起5个工作日内，退还已收取的投标保证金，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。
49. **开标和评标**
50. **开标**
    1. 招标采购单位应当按招标公告或投标邀请书的规定，在投标截止时间的同一时间和招标公告或投标邀请书预先确定的地点组织公开开标。开标时邀请所有投标人代表、招标人和有关方面代表参加，评标委员会成员不得参加开标活动。参加开标的代表应签名报到以证明其出席。投标人因故不能派代表出席开标活动，事先应书面（信函、传真）通知招标人，并承诺默认开标结果。
    2. 开标时，由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况，经确认无误后，由招标采购单位当众拆封并宣读投标人名称、投标价格、投标价格优惠声明（如有）、书面修改和撤回投标的通知、是否提交了投标保证金等。对于投标人在投标截止期前递交的投标声明，在开标时当众宣读，评标时有效。
    3. 投标人不足3家的，不得开标。
    4. 除了按照本须知的规定原封退回迟到的投标文件、未密封或密封不完好的投标文件之外，开标时将不得拒绝任何投标。
    5. 招标采购单位将对唱标内容做开标记录，由投标人代表和相关工作人员签字确认。
    6. 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为招标采购单位相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。招标采购单位对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。
    7. 开标结束后，招标采购单位应当依法对投标人的资格进行审查（见本须知第27条相关要求）。合格投标人不足3家的，不得评标。
51. **评标委员会**
    1. 招标采购单位将根据招标采购内容的特点和有关法律法规的要求组建评标委员会，负责评标工作。
52. **对投标文件的初审和响应性的确定**
    1. 投标文件的初审分为资格性检查和符合性检查。
       1. 资格性审查指依据法律、法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明等进行审查，以确定投标供应商是否具备投标资格。
       2. 符合性审查指评标委员会依据招标文件的规定，对符合资格的投标人的投标文件进行审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。
    2. 在比较与评价之前，根据本须知的规定，招标采购单位/评标委员会要审查投标人是否符合规定的资格条件、每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。实质上响应的投标应该是与招标文件的全部实质性要求相符。对关键条款，例如关于投标保证金、适用法律、缴税等内容的偏离、保留和反对，将被认为是实质上的偏离。招标采购单位/评标委员会决定投标人是否符合资格、投标文件是否对招标文件作出了实质性响应只根据投标文件本身的内容，而不寻求外部的证据（购买招标文件信息查询除外）。
    3. 不符合资格要求的投标或没有进行实质性响应的投标将被视为无效投标。投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其投标成为有效投标。如发现下列情况之一的，其投标将被视为无效投标：
       1. 为本项目采购需求提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商。
       2. 未按规定要求交纳投标保证金的；
       3. 投标文件未按照招标文件规定要求签字、盖章的；
       4. 不符合合格投标人条件的，包括通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等进行查询（查询时点为投标截止时间），发现有被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购严重违法失信行为记录名单供应商的（保留查询记录网页打印件）；
       5. 未按照要求提供资格证明文件的；
       6. 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
       7. 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
       8. 投标人为联合体但未提交联合体协议的；
       9. 投标人串通投标的；
       10. 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

有下列情形之一的，属于投标人串通投标：

（1）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

（2）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

（3）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

（4）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

（5）不同投标人的投标文件相互混装；

（6）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

1. **投标文件报价错误的修正**
   1. （1）开标时，若“开标一览表”内容与投标文件中明细表内容不一致的，以“开标一览表”为准；

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

（4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照上述规定的顺序进行修正。修正后的报价按照本须知第29条的规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

* + 1. 对于投标文件中不构成实质性偏差的不正规、不一致或不规则，评标委员会可以接受，但这种接受不能损害或影响任何投标人的相对排序。

1. **投标文件的澄清**
   1. 投标文件中有内容含义不明确的，对同类问题表述不一致的或明显文字、计算错误的，评标委员会有权要求投标人作出必要澄清或说明，并以书面方式通知投标人。
   2. 投标人必须按要求进行澄清或说明，书面澄清或说明答复须有投标人法定代表人签字或正式授权的投标人代表签字，并加盖公章，但不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。
   3. 评标委员会不得暗示或者诱导投标人作出澄清或说明，不得接受投标人在开标后主动提出的澄清或说明。
2. **对投标文件的评审和比较**
   1. 经初审合格的投标文件，评标委员会将根据招标文件确定的评标标准和方法，对其技术部分和商务部分作进一步的比较和评价。
   2. 评标严格按照招标文件的要求和条件进行。具体见本文件第七章。
3. **评标原则及主要方法**
   1. 认真贯彻国家有关法律、法规，维护国家利益。
   2. 保护招标人的合法利益。
   3. 评标工作将遵循公平、公正、科学、择优的原则，对所有投标人的投标评价都采用相同的程序和标准。
   4. 评标严格按照招标文件的要求和评标办法的规定进行。
   5. 评标期间不接受任何价格调整。
   6. 本次评标采用综合打分法，具体评标办法见本文件第七章。
   7. 投标人按最终得分高低依次排序，得分最高的前1-3名推荐为中标候选人。
4. **评标过程及保密原则**
   1. 开标之后，直到招标人与中标人签订合同时止，招标工作有关人员对审查、澄清、评价和比较投标的有关资料以及授标意向等事宜，均不得向投标人或其他无关的人员透露。
   2. 在评标期间，投标人试图影响招标采购单位和评标委员会的任何活动，将导致其投标被拒绝，并承担相应的法律责任。
5. **废标说明**
   1. 在招标过程中出现下列情形之一的，予以废标：
      1. 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的。
      2. 出现影响采购公正的违法、违规行为的。
      3. 投标人的报价均超过了采购预算，招标人不能支付的。
      4. 因重大变故，采购任务取消的。
   2. 废标后，招标采购单位应将废标理由通知所有投标人。
6. **与招标人/招标机构的接触**
   1. 从开标之日起至授予合同之日止，除非招标人/招标代理机构/评标委员会有要求，投标人不得就与其投标有关的事项与招标人/招标代理机构/评标委员会接触。
   2. 投标人不得以任何方式干扰招标和评标活动，否则其投标无效，并没收其投标保证金。
7. **确定中标**
8. **确定中标准则**
   1. 最低投标报价不是被授予合同的唯一条件。
   2. 招标人在确定中标人前，有权根据投标人按照本须知规定递交的资格证明文件和评标委员会认为其它必要的、合适的资料，对投标人的财务、技术和生产能力等进行真实性审查。如果审查中出现虚假问题，招标人将保留追究中标人法律责任的权利。
9. **确定中标人**
   1. 招标代理机构应当在评标结束后2个工作日内将评标报告送采购人，采购人应当自收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。出现第一中标候选人并列的情形，以技术部分得分高的投标人为中标人；技术部分得分还相同的，由采购人采取随机抽取的方式确定中标人。采购人在收到评标报告5个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。
   2. 排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力不能履行合同、不按照招标文件要求提交履约保证金，或者被查实存在影响中标结果的违法行为等情形，不符合中标条件的，招标人可以与排位和中标人并列的中标候选人签订政府采购合同，如无排位并列的中标候选人，招标人可以和排位在中标人之后第一位的中标候选人签订政府采购合同，以此类推。招标人亦有权重新进行公开招标。
10. **中标通知书**
    1. 在投标有效期内，中标人确定后，招标采购单位应当在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布中标结果，并以书面形式向中标人发出中标通知书。招标文件应当随中标结果同时公告。招标采购单位应同时以书面形式向中标人发出中标通知书，向未中标的投标人发出落标通知书。对未通过资格审查的投标人，应当告知其未通过的原因；采用综合评分法评审的，还应当告知未中标人本人的评审得分与排序。
    2. 中标通知书是合同的组成部分，对招标人和中标人具有同等法律效力。
    3. 中标通知书发出后，招标人改变中标结果的，或者中标人放弃中标项目的，应当依法承担法律责任。
11. **签订合同**
    1. 中标人应当自发出中标通知书之日起30日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与采购人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改，采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。
    2. 招标文件、中标人的投标文件及其补充/修改/澄清函件等均为采购合同的重要组成部分。
    3. 中标人应当按照采购合同约定履行义务，中标人不得向他人转让中标项目，也不得事先未经招标人同意将中标项目分包。否则，招标人有权撤消合同，并要求中标人退回已支付资金和赔偿相应的损失。
12. **腐败和欺诈行为**
    1. 发生以下情况中标无效或被拒绝发出《中标通知书》：
       1. “投标人相互串通投标或者与招标人串通投标的，投标人以向招标人或者评标委员会成员行贿的手段谋取中标的。
    2. 投标人以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标的。
13. **招标代理服务费**
    1. 本项目的中标人应在中标通知书发出后五个工作日内一次性向招标代理机构支付招标代理服务费。
    2. 招标代理服务费执行原《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号文）、《国家发展改革委办公厅关于招标代理服务收费有关问题的通知》（发改办价格[2003]857号）及《国家发展改革委关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》（发改价格〔2011〕534号）的规定，根据中标金额按差额定率累进法计算后收取。
14. **质疑**
    1. 投标人认为招标文件、招标过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购代理机构（具体联系方式见本招标文件第四章）提出质疑（针对同一招标程序环节的质疑，投标人应在法定质疑期内一次性提出）。应知其权益受到损害之日，是指：

（1）对可以质疑的招标文件提出质疑的，为按要求购买并收到招标文件之日；

（2）对招标过程提出质疑的，为各招标程序环节结束之日；

（3）对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

* 1. 提出质疑的投标人应当是参与所质疑项目招标活动的投标人。潜在投标人已按要求购买招标文件的，可以按规定对招标文件提出质疑。
  2. 投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，质疑函应当由法定代表人（主要负责人）或者其授权代表签字（或者盖章），并加盖单位公章，投标人为自然人的，应当由本人签字。投标人可以委托代理人进行质疑，其授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项，由法定代表人（主要负责人）签字（或者盖章），并加盖单位公章，投标人为自然人的，应当由本人签字。
  3. 质疑函应当包括下列内容：

　　 （1）投标人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

　 　（2）质疑项目的名称、编号；

　 　（3）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

　 　 （4）事实依据；

　　 （5）必要的法律依据；

　　 （6）提出质疑的日期。

* 1. 采购代理机构不得拒收质疑投标人在法定质疑期内发出的质疑函，应当在收到质疑函后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标人和其他有关投标人。质疑答复的内容不得涉及商业秘密。投标人对评标过程、中标结果提出质疑的，采购代理机构可以组织原评标委员会协助答复质疑。
  2. 采购人、采购代理机构认为投标人质疑不成立，或者成立但未对中标结果构成影响的，继续开展采购活动；认为投标人质疑成立且影响或者可能影响中标结果的，按照下列情况处理：

　　 （1）对招标文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展招标活动的，澄清或者修改招标文件后继续开展采购活动；否则应当修改招标文件后重新开展招标活动。

　 　（2）对招标过程、中标结果提出的质疑，合格投标人符合法定数量时，可以从合格的中标候选人中另行确定中标投标人的，应当依法另行确定中标投标人；否则应当重新开展招标活动。

* 1. 质疑答复导致中标结果改变的，采购人或者采购代理机构应当将有关情况书面报告本级财政部门。

1. **招标文件的解释权**
   1. 本招标文件由招标人和招标代理机构负责解释。
2. **其他**

根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）和《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）的有关规定及划分标准，如采购的**服务**全部由符合政策要求的小微企业承接，则对投标人（供应商）的报价给予**10%**的扣除作为评标（评审）价。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，则对投标人（供应商）的报价给予3%的扣除作为评标（评审）价。其它形式下，投标人（供应商）的报价即为其评标（评审）价。符合中小企业扶持政策的投标人（供应商）参加采购活动须提供文件规定的“中小企业声明函（服务）”，否则不考虑价格扣除。

注1：监狱企业视同小型、微型企业，监狱企业须提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件复印件，否则不考虑价格扣除。

注2：残疾人福利性单位视同小型、微型企业，残疾人福利性单位须提供“残疾人福利性单位声明函”，否则不考虑价格扣除。

注3：如果同时为小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位或其中的两种企业（单位），不重复进行价格扣除。

注4：符合小微企业划分标准的个体工商户，视同小微企业。

注5：联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

**中小企业声明函（服务）**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的规定，本公司（联合体）参加*（单位名称）*的*（项目名称）*采购活动，提供的服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. *（标的名称）* ，属于*（采购文件中明确的所属行业）*行业；制造商为*（企业名称）*，从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元1，属于*（中型企业、小型企业、微型企业）*；

2. *（标的名称）* ，属于*（采购文件中明确的所属行业）*行业；制造商为*（企业名称）*，从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于*（中型企业、小型企业、微型企业）*；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

注：从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

**残疾人福利性单位声明函**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕 141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

**关于信用担保的说明**

如投标人需要投标担保时，须由下述专业担保机构按后附的担保函格式出具投标担保函（其它担保机构出具的投标担保函，本项目不予认可）。如中标人在项目实施时需要融资担保时，也可由下述专业担保机构出具融资担保函。

一、中国投资担保有限公司

地址: 北京市海淀区西三环北路100号光耀东方写字楼19层

联系人：边志伟 手机：13810789199

联系电话：010-88822573 传真：010-68437040/68472315

电子邮箱：[bianzw@guaranty.com.cn](mailto:bianzw@guaranty.com.cn)

二、北京首创融资担保有限公司

地址: 北京市西城区闹市口大街1号长安兴融中心四号楼三层

联系人： 杨阳 陈浩然 手机：13488752033 18910210850

联系电话： 58528750 58528760 传真：58528757

电子邮箱：[yangyang@scdb.com.cn](mailto:yangyang@scdb.com.cn); chenhaoran@scdb.com.cn

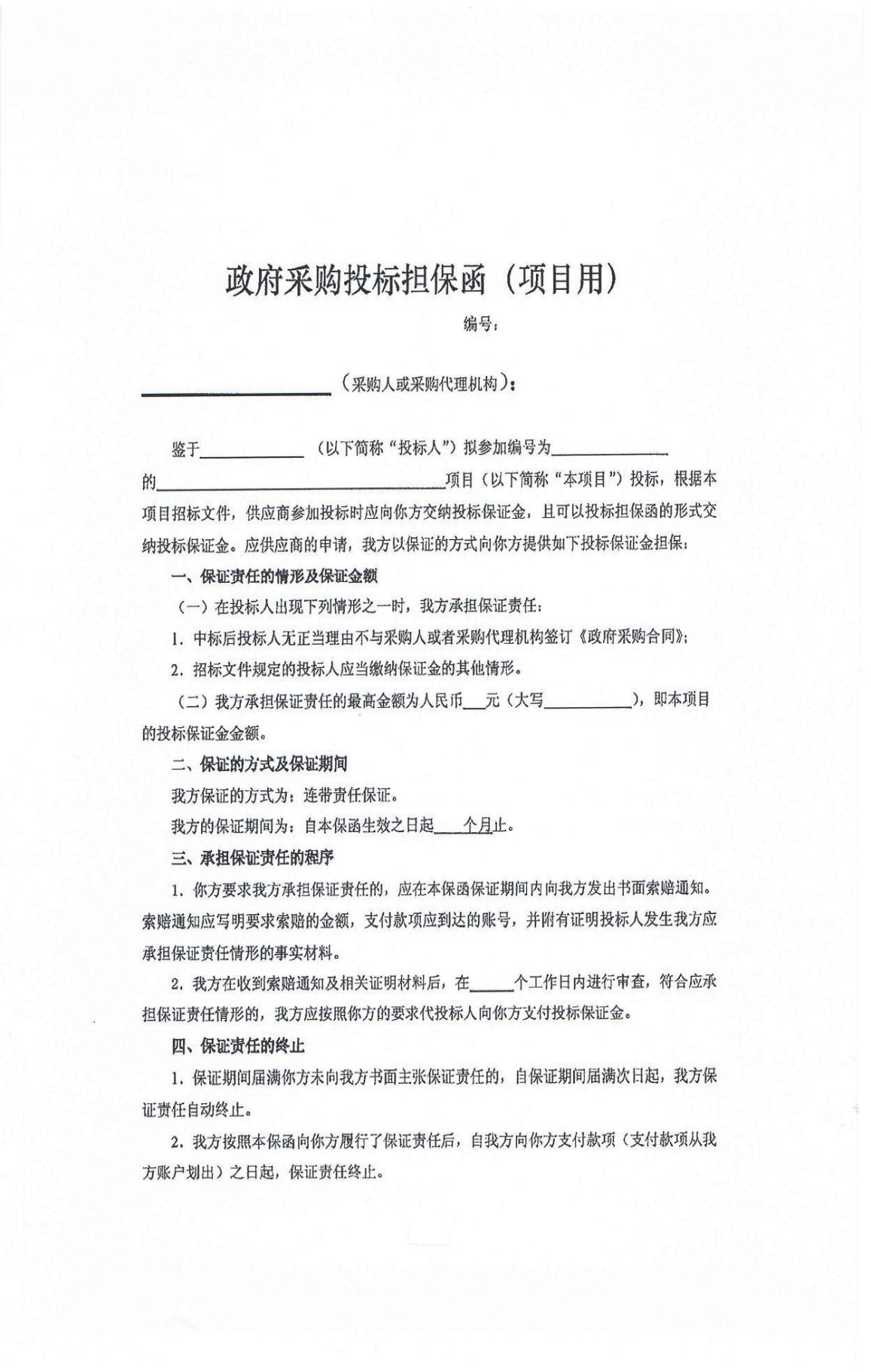
三、北京中关村科技融资担保有限公司

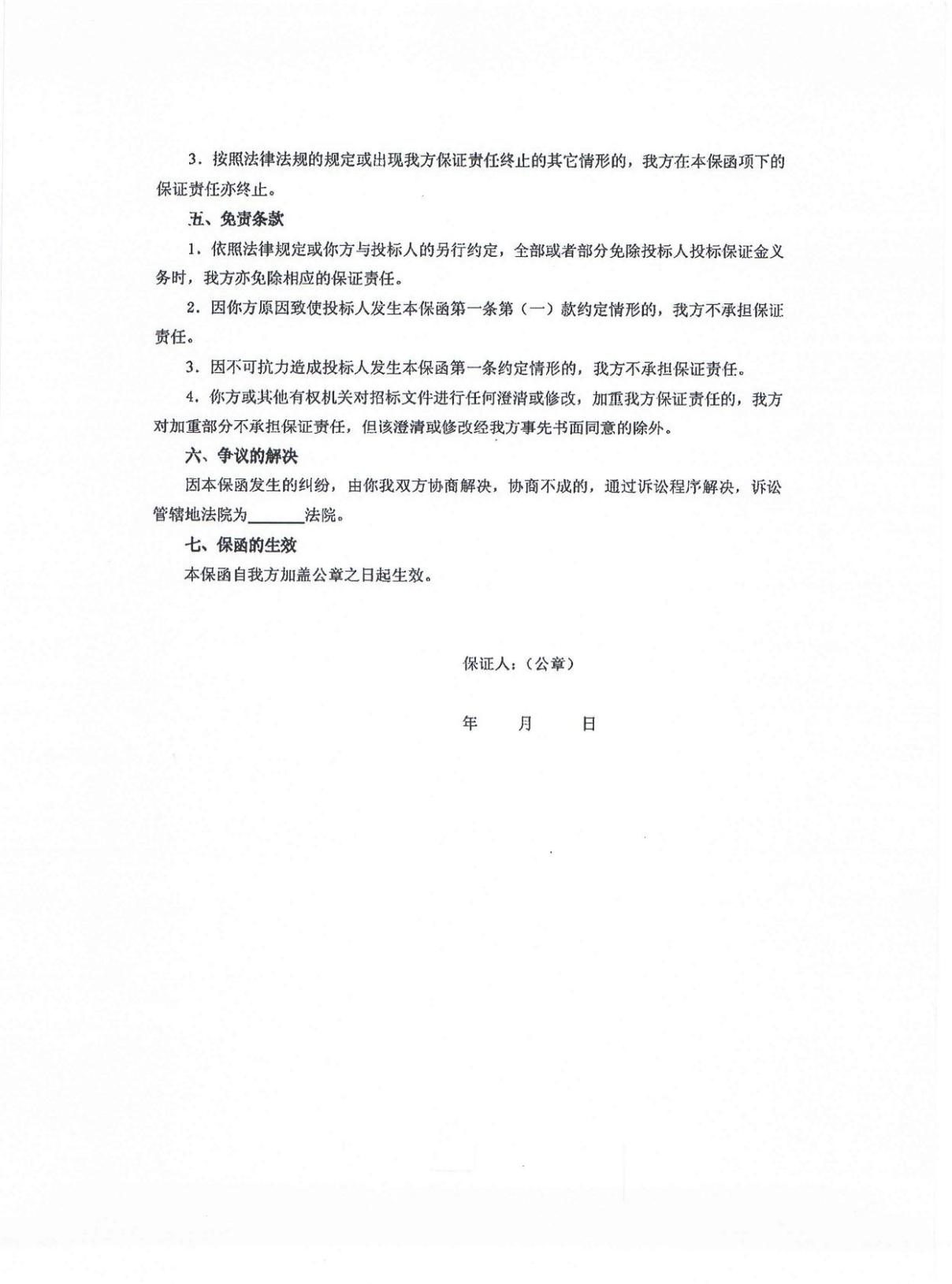
地址:北京市海淀区中关村南大街乙12号天作国际大厦A座28层

联系人：李玉春 手机：13910831169

联系电话：59705232 传真：59705606

电子邮箱：li\_yuchun@126.com





1. **合同文本**

北京园博园管理中心2021年游客服务外包项目采购合同

甲 方: 北京园博园管理中心 （以下简称“甲方”）

地 址:

电 话:

乙 方: （以下简称“乙方”）

地 址:

电 话:

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国劳动法》和国家相关法律法规，经甲乙双方友好协商，就甲方委托乙方负责的游客服务外包项目有关事宜，达成如下协议，以资共同遵守。

第一章 服务形式

第一条 甲方根据自身运营需要，将游客服务项目外包给具有该类业务服务经验、良好的业绩、完备的资质以及高效的团队的乙方，要求乙方派出服务和管理人员到甲方指定的服务场所，利用甲方的服务工具和设备，在确保满足甲方要求的服务内容和质量标准的前提下，于本合同期限内，为甲方提供相应外包项目服务，甲方向乙方支付项目外包服务费用。

第二条 乙方根据甲方游客服务外包项目服务内容和质量标准派出符合要求的服务和管理人员，代表甲方进行服务，乙方派出的服务和管理人员的劳动人事、工资福利、社会保险等各方面均隶属于乙方。乙方有义务在本合同有效期内维持与派出的服务和管理人员合法的劳动合同关系，不得因与服务和管理人员间就劳动法律关系或在其他方面的任何争议或瑕疵影响履行在本合同项下的义务。且乙方派出的服务和管理人员与乙方间的任何争议，均与甲方无关，由乙方自行处理。乙方派出的服务和管理人员与乙方间的任何争议导致甲方损失的，乙方需向甲方承担赔偿责任。

第二章 服务内容及质量标准

第一条 服务内容

乙方应按照合同约定与甲方要求完成甲方全年游客服务接待工作，主要包括售票、检票、问询、广播、讲解、科普、投诉受理、标识管理等（包含但不限于以上工作内容并根据采购人即甲方需要及时调整工作内容），并达到甲方要求的质量标准。

第二条 工作职责和质量标准

乙方所提供的服务和管理人员的服务水平应符合《旅游景区质量等级的划分与评定》(按现行标准执行)中4A级景区游客服务相关标准以及《旅游景区游客中心设置与服务规范》（GB/T 31383-2015）、《旅游景区服务指南》(GB/T 26355-2010)及其它行业标准中游客服务相关标准。完成：

1.入园服务：票务售检管理、游园提示、入园游客疏导等服务。迅速准确，账目清晰，无财务问题，无游客滞留现象，游客满意。

2.游客中心：问询、物品租赁、投诉受理、讲解、广播等对外公示的旅游服务。熟练、快速、准确解答和解决游客提出的问题、办理租赁等服务需求，游客对问询回复和服务办理情况满意。

3.标识管理：园内导览标识系统的日常巡查管理、报修、更换(仅限为游客服务的标识标牌)服务；导览标识规范、清晰、准确、完整，符合国家和行业标准。

4.科普活动：根据园区实际需求，举办活动次数不设上限。

5.员工培训：每月开展服务知识、礼仪规范、安全、投诉等日常培训；专业技术岗专项培训不少于4次、外出学习交流不少于4次，每次培训时长不少于3小时。

6.游客服务范围内的其它工作。

第三条 人员配置要求

（一）乙方应按照甲方的服务内容科学设置管理体系、工作组和工作岗位，乙方派出的服务和管理人员总人数不少于56人，包括项目经理1人，项目主管3人，专业技术服务人员不少于9人，一般服务人员43人。整体学历在大专（含）以上的比例在50%以上，项目经理、项目主管及专业技术服务人员应为本科以上学历，身体健康，外貌端正，普通话流利，具备从事游客服务工作的基本素质。乙方须合理安排各部分人员并保证能有效承担游客服务工作范围内的全部工作，同时乙方须具备服务人员的快速调配、补充能力，能在48小时内针对日游客接待量1000至100000人的不同情况作及时响应，保证其所提供的人员均具备以下条件:

1.所有工作人员必须年满18周岁。

2.遵守国家法律、法规，无刑事犯罪及处罚记录，政审合格。

3.上岗人员全部经过岗前培训，具备胜任工作岗位的能力，能满足工作岗位的要求。能够通过甲方及乙方的日常考核。其中，管理人员及专业技术人员符合具有从事项目管理、讲解及科普工作的知识水平及工作技能要求。

4.热爱服务工作，工作踏实、认真，有较强的事业心和责任感，经过旅游行业从业和服务工作相关训练。

5.服从甲方的工作安排，遵守甲方相关管理规定。

（二）项目经理和项目主管岗位编制与职责要求：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **人数** | **岗位职责** |
| 1 | 项目经理 | 1 | 1. 负责做好游客服务团队的日常管理、培训、绩效考核、团队建设、安全管理等工作，监督、指导服务人员做好售检票、广播、咨询、讲解等日常工作； 2. 传达园区安排的工作任务和指示； 3. 保持团队整体服务形象； 4. 制定团队全年工作计划及方案，保持稳定的服务水平和积极正面的工作状态； 5. 妥善处理游客的咨询和投诉，及时调解纠纷，处理并解决疑难问题，并及时向园区上报； 6. 处理公共安全事件、恶劣天气、游客激增、游客突发疾病及意外受伤等应急情况和突发事故； 7. 完成游客服务工作范围内的其它工作任务。 |
| 2 | 项目主管 | 3 | （1）负责做好门区的日常管理、安全管理等工作，监督、指导服务人员按规范化、标准化、制度化做好售检票、广播、咨询、讲解等日常工作；  （2）落实园区安排的工作任务和指示；  （3）监督、指导服务人员的服务形象；  （4）协助项目经理妥善处理游客的咨询和投诉，及时调解纠纷，处理并解决疑难问题，并及时向项目经理上报；  （5）协助项目经理处理公共安全事件、恶劣天气、游客激增、游客突发疾病及意外受伤等应急情况和突发事故；  （6）配合项目经理完成游客服务工作范围内的其它工作任务。 |

**项目经理和项目主管岗位要求：**

项目经理需具备旅游、公园行业三年以上相关工作经验，项目主管需具备旅游、公园行业一年以上相关工作经验；本科及以上学历(需要提供个人简历及相关证书复印件)，工商管理、旅游管理等相关专业，具有良好的管理能力，有良好的公关能力、沟通技能、处理突发事件的应变能力；责任心强、吃苦耐劳、良好的职业道德与敬业精神；具备良好的数据分析能力、文案能力。

（三）专业技术类服务人员岗位编制与职责要求：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **人数** | **岗位职责** |
| 1 | 讲解员 | 9 | 负责讲解词开发、公务接待、科普授课、公益讲解、旅游线路开发推广；开展日常科普活动，完成教案撰写，制作活动课件；开发新课程，提出科学、系统、规范、权威的课程体系；完成领导交办的其他事项等工作。要求包括英语人才至少1人，手语讲解至少1人，提供英语及手语职业资格证或级别证书，同时能够承担日常中文讲解工作。 |

**讲解员岗位要求：**

具备导游证、英语等级证书或手语职业资格证、教师资格证等；本科及以上学历(需要提供个人简历及相关证书复印件)，园林、植物、古建筑、生态学等相关专业。具备2年以上相关工作经验，熟练使用office办公软件。

身高：女生160-170厘米；男生170-185厘米。

保持良好的专业形象，仪表整洁，举止端庄；讲解生动，语言规范，具备较强的语言表达能力及逻辑思维能力，具备一定的创意能力、文字功底、组织管理、协调沟通和计划执行能力；具备良好组织协调能力、抗压能力及团队合作意识；热爱科学，具备高度的工作责任心及良好的服务意识。普通话标准，声音洪亮，口齿清晰，记忆力好；爱岗敬业，积极参加培训，努力钻研业务，不断提升专业素养。

（四）一般服务人员及管理人员岗位编制与职责要求：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **人数** | **岗位职责** |
| 1 | 售票 | 12 | 主要负责北京园博园门区的售票工作，负责票款安全管理，保证票款账目日清日结，票、款相符。要求根据淡旺季游客数量变化及时增补人员。 |
| 2 | 检票 | 16 | 主要负责北京园博园门区的验票、检票、检验证件、游客分流等。要求根据淡旺季游客数量变化及时增补人员。 |
| 3 | 游客中心  服务岗位 | 12 | 负责完成游客服务中心内问询、物品租赁、广播、投诉受理等服务，以及其它日常工作。 |
| 4 | 咨询及投诉热线岗 | 3 | 负责“园博热线”的接听及解答；游客投诉受理、转办、协调工作；负责涉及游客投诉的保险及理赔等相关工作。 |

（五）为保证服务质量的稳定性，乙方不允许使用假期工、短期工、实习生等工种。

（六）乙方派出的服务和管理人员须培训考核合格，且必须通过甲方认可方可上岗。经甲方认可的服务和管理人员，未经甲方书面允许，乙方不得随意更换。

（七）乙方派出的服务和管理人员工作时间必须按规定统一着工装和工牌，工装由乙方根据甲方要求的颜色、样式进行配置，保证穿戴整齐，精神饱满，姿态端正，展现良好的服务形象。

（八）乙方派出的服务和管理人员必须全面掌握甲方游客服务工作所需的各类服务信息，严格遵守甲方各项工作制度，熟知岗位职责和工作流程，准确无误履行工作职责。

第三章 合同期限

第一条 本合同期限从合同签订之日(包括当日)起至2021年12月31日。除甲方依据本合同约定单方解除合同外，任何一方若终止合同，应提前30天以书面形式通知对方，经双方友好协商达成共识后，共同处理有关善后事宜。

第四章 外包服务费标准和结算方式

第一条 本项目外包服务费为 元（大写人民币： ）。本项目外包服务费包括且不限于乙方支付给服务和管理人员的工资、保险、食宿、服装、培训、管理等各项费用。在项目期间内，甲方不再向乙方另行支付任何费用。

（一）甲方于2021年第一季度向乙方支付 元，使支付进度达到外包服务费的30%；

（二）甲方于2021年第二季度向乙方支付 元，使支付进度达到外包服务费的60%；

（三）甲方于2021年第三季度向乙方支付 元，使支付进度达到外包服务费的90%；

（四）甲方于2021年第四季度向乙方支付 元，使支付进度达到外包服务费的100%；

（五）在支付季度合同款的同时甲方可根据考核结果扣除相应的履约保证金。项目服务期满，结算完毕，服务质量经甲方验收且与2022年的服务供应商正式交接完毕后一个月内，甲方将把履约保证金余额（扣除考核处罚及其他应支付费用后）无息返还乙方；

（六）外包服务费用，甲、乙双方约定以支票或汇款方式结算。结算时，甲、乙双方本着真实、及时、有效的原则确认外包服务费用；费用确认无误后，乙方提供符合甲方费用核算要求的有效发票，甲方在收到发票后10个工作日内完成对乙方的付款义务。

第二条 本项目属于政府投资，因政府资金未及时到位导致的甲方付款延迟，不视为甲方违约，甲方不承担违约责任。

第三条 除双方另有约定外，甲乙双方之间任何与本合同相关的正式信函以及结算，均使用并且只能使用本合同中甲、乙双方指定的地址和银行开户账号。

第四条 甲乙任一方的名称、法定地址若有变更，变更一方应至少提前10个工作日书面通知对方。该书面通知须加盖变更方公章并经本合同授权代表签字确认后生效；甲乙双方的账户名称、开户银行、银行账号有变更的，变更方应在本合同约定的相关付款期限十个工作日前以加盖财务专用章的书面文件的原件通知对方。

第五章 甲方的权利义务

第一条 甲方的权利

（一）甲方有权自行决定是否接受乙方派出的服务和管理人员，有权要求乙方及时补充、调换不符合要求的服务和管理人员。

（二）如果乙方未能满足甲方在本合同项下的需要，或者独立第三方提出的条件优于乙方提出的条件，甲方有权从独立第三方获得该服务并单方解除本合同。

（三）甲方有权对外包项目工作制订相应的服务规范、考评办法等，并及时以书面形式通知乙方执行，所有制度规范和考评办法的解释权在甲方；甲方有权要求乙方派出的服务和管理人员遵照甲方的服务规范和本合同的规定开展工作。

（四）甲方有权根据本合同第二章第二条的外包项目服务品质要求和《北京园博园游客服务项目考核管理办法》的质量考核指标要求，对乙方的组织管理、人员管理、服务质量、服务效果等情况进行月度定期和不定期考核，并有权依据检查考核结果责令乙方在指定时间内整改、调整不利于实现服务质量的内容，并扣除相应的履约保证金。

（五）甲方有权要求乙方提供与本项目相关的所有原件资料，也包括服务和管理人员的有关资料（健康证、劳动合同、社会保险证明、学历证明、职业资格等）。

（六）在项目服务过程中产生的或主要利用甲方的物质条件或资料开发出的任何成果归甲方所有。

（七）甲方认为乙方有任何违反或可能违反本合同的行为，甲方有权提出书面意见要求乙方限期整改。乙方应在收到甲方书面意见后10个工作日内整改，以书面形式将其整改的结果或整改措施回复甲方，整改仍不符合合同约定或甲方要求的，甲方有权视情况严重程度扣除乙方相应的履约保证金或者单方解除本合同并要求乙方赔偿甲方因此遭受的损失。

第二条 甲方的义务

（一）甲方负责提供服务场地、基础设备、设施、工具，不包含易耗品。

（二）甲方在外包项目实施过程中，为乙方提供必要的技术支持与工作指导，配合乙方履行职责。

（三）甲方不得将本合同的内容向甲乙双方以外的、与签订和履行本合同无关的任何第三方透露，不得泄露乙方的商业秘密（包括本合同及其附件和合同签订前的各项方案）。

第六章 乙方的权利义务

第一条 乙方的权利

根据法律、法规和本合同有关规定，乙方有权按照本合同第五章第二条约定要求甲方为乙方派出的服务和管理人员在北京园博园内为甲方服务期间提供必要协助。

第二条 乙方的义务

（一）乙方有义务按照本合同规定的服务内容、质量标准、人员配置等要求完成甲方委托的游客服务项目外包工作。

（二）乙方有义务按照合同约定的服务内容和服务质量标准科学设置管理体系、工作组和工作岗位，建立完善的制度规范、培训体系、考核激励体系、安全管理体系等。

（三）乙方代表甲方完成服务项目工作，必须严格遵守国家有关法律法规和行业规章制度及甲方有关规定，规范履行职责，并接受甲方的考核检查。

（四）签订合同后，如果乙方非原服务供应商，则乙方需按照甲方要求在30日内与2021年过渡期供应服务商完成工作交接，乙方派出的服务和管理人员必须全部到位，合同签订一个月内必须达到80%以上与投标文件中承诺的派驻人员一致，甲方将按照质量标准和人员配置要求对全部人员进行审核，不符合要求的人员乙方必须无条件更换，更换人员到位时间不超过3天。如人员到位情况不能满足上述要求，甲方将根据实际情况扣减相应履约保证金并要求乙方承担其他违约责任。

（五）乙方派出的服务和管理人员必须通过乙方的培训考核，具备甲方工作岗位所需要的技能素质和体能素质。乙方可要求甲方协助对新上岗的服务和管理人员进行相关培训以及服务资格考核，对考核不合格者，乙方应在甲方指定时间内予以更换。

（六）乙方负责为乙方派出的服务和管理人员依法办理劳动用工手续，依法给予和保障服务和管理人员在聘用、辞退、工资福利、社会保险、奖惩升降、劳动保护等事项上的合法权益，保持服务和管理人员的稳定性，避免出现影响本合同履行的情形，否则甲方有权扣除相应履约保证金并有权要求乙方赔偿因此给甲方造成的损失。

（七）乙方与派出的服务和管理人员发生劳动纠纷时，乙方应直接交涉解决并自行承担相关责任，以免影响本合同的履行。如出现严重影响本合同履行的的，甲方有权扣除相应履约保证金并要求乙方赔偿因此给甲方造成的损失。

（八）乙方派出的服务和管理人员因工发生伤亡事故，由乙方按《工伤保险条例》的相关规定进行妥善处理。非因工发生的伤亡事故，乙方负责伤亡事故的处理，对发生的事故处理费用和对伤亡人员的经济补偿等由乙方承担。因乙方或乙方服务和管理人员原因造成的甲方或第三方人身或财产损失，由乙方承担赔偿责任。

（九）乙方应教育、督促乙方派出的服务和管理人员在为甲方提供服务期间按照甲方的有关规章制度和作息时间完成相应服务工作，服从甲方人员与服务相关的管理和安排，接受甲方人员的监督和检查，以保障甲方业务的正常进行。

（十）乙方（包括派出的服务和管理人员）不得以任何形式向他人提供或泄露甲方的任何信息、资料或文件等，保证甲方业务利益不受损失，对甲方各类客户的资料、业务数据等应按照甲方相关文件及工作要求执行保密工作。如乙方泄露甲方商业机密造成甲方或任何第三方经济损失的，乙方应承担赔偿责任。该保密义务不因本合同的终止而免除。

（十一）乙方从甲方领取的工作工具、设备和其他物品，由乙方负责保存管理，在项目服务期满交还甲方，如有遗失或损坏，乙方应照价赔偿。

（十二）乙方有义务向甲方提供与本项目相关的所有资料，也包括服务和管理人员的有关资料（健康证、劳动合同、社会保险证明、学历证明、职业资格等）。

（十三）乙方不得将本合同的内容向甲乙双方以外的、与签订和履行本合同无关的任何第三方透露，不得泄露甲方的秘密（包括本合同及其附件和合同签订前的各项方案）。该保密义务不因本合同的终止而免除。

（十四）乙方应建立廉洁自律管理规定并强化教育和监督，规范、约束派出的服务和管理人员的行为，防止违法违纪和不廉洁问题的发生，维护双方合法利益。

（十五）乙方有义务管理和保障派出的服务和管理人员的安全，并应建立、健全劳动安全卫生制度，严格执行国家劳动安全卫生规程和标准，对乙方服务和管理人员进行劳动安全卫生教育，防止劳动事故，减少职业危害。同时为乙方派出的服务和管理人员提供符合国家规定的工作条件、劳动安全卫生条件和必要的劳动防护用品，对服务岗位的设施、设备定期进行维护和安全检查，保证设施设备的安全运转。做好工作范围内的相关安全工作。

（十六）为保证服务的质量和连续性，一旦服务和管理人员确定，未经甲方书面允许，乙方不得随意更换服务和管理人员。合同期内管理岗累计更换不得超过2人次（甲方要求的除外），服务岗累计更换不得超过20人次（甲方要求的除外），专业技术岗累计更换不得超过2人次（甲方要求的除外），替换人员必须符合要求并无缝交接到岗，否则甲方将根据实际服务情况扣除乙方的履约保证金。

第七章 违约责任

第一条 本合同生效后，甲、乙双方均应履行本合同所约定的义务。任何一方违反或擅自变更本合同的约定，应当承担由此给对方造成的经济损失和相关责任。

第二条 除不可抗力因素外，因甲、乙双方任何一方的行为导致合同无法履行时，守约方有权追究违约方的违约责任，并要求违约方支付违约金。

第三条 乙方未按时向派出甲方的服务和管理人员支付工资及办理各种社会保险等福利，由此带来的一切法律责任，由乙方自行承担，与甲方无关。

第四条 本合同中乙方因违约而支付给甲方的违约金或者甲方因乙方违约而扣除的履约保证金累计达到外包服务费的10%时，甲方有权解除合同。

第五条 甲乙任何一方按照本合同规定索取违约金或赔偿金时，应书面通知违约方并说明违约金或赔偿金额；违约方应在收到对方发出的书面索赔通知的10个工作日内按索赔要求支付违约金或经济赔偿；如违约方对违约金或赔偿金额有异议，应在收到通知后10个工作日内通知对方，双方应在收到对方的通知或答复后尽快协商明确违约责任。

第六条 因执行本合同发生的一切争议，双方应首先友好协商解决。经协商不能解决，可向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。在诉讼期间，除必须在诉讼过程中进行解决的问题外，合同其余部分应继续履行。

第八章 履约保证金

第一条 为保证乙方在合同执行期间严格遵守招标文件和合同中规定的各项服务质量标准，甲方要求乙方提交履约保证金，乙方在签订合同后5个工作日内，以支票或转账（到甲方指定账户）方式向甲方提交外包服务费总价10%的履约保证金，用于在乙方履约过程中未遵守甲方管理规定或服务质量不达标时扣除。

第二条 为保证服务质量，甲方按照《北京园博园游客服务项目考核管理办法》及相关制度每月对乙方的组织管理、人员管理、服务质量、安全管理、服务效果、拓展指标等方面进行全面考核和综合评分，考核实行百分等级评定制(不含加分项)，每月至少组织一次定期月度考核（定期与不定期考核成绩以平均分记入当月最终考核成绩），每季度最后一个月公布一次季度考核结果。季度考核平均分值90分（含90分）以上为优秀，80（含80分）-89分为良好，70（含70分）-79分为达标，70分（不含70分）以下为不达标。考核结果作为扣除履约保证金的主要依据，解释权归甲方所有。

（一）季度考核为优秀或良好的，不扣除履约保证金；

（二）季度考核为达标的，扣除1.25%-2.5%履约保证金；

（三）季度考核为不达标的，扣除5%-10%履约保证金；

（四）连续两季度不达标的，扣除20%履约保证金；

（五）连续三季度不达标的，扣除全部履约保证金；

（六）设立一票否决类考核指标，如出现服务或管理人员因工作失误，酿成重大责任事故或为园区造成不良影响的；出现服务或管理人员人为因素造成的安全、治安、消防等事故的；项目经理及项目主管配置不齐全的甲方有权扣除全部履约保证金并单方解除本合同，且甲方保留向乙方追偿全部经济损失和要求乙方消除不良影响的权利。

第九章 合同变更和终止

第一条 甲、乙双方有一方有正当理由要求变更本合同，须提前一个月以书面形式通知对方并协商解决，双方须共同签署书面文件，作为合同的补充合同，并报政府采购监督管理部门备案。

第二条 合同期满双方不再续约，则本合同自动终止。但合同的终止不得损害第三方的利益，双方应为此做出合理安排。

第十章 附则

第一条 未经对方同意，甲乙任何一方不得将本合同部分或全部权利和义务转让给第三方。

第二条 本合同中涉及的所有“通知”、“同意”、“确认”等事项均应以书面形式做出，并作为依据。

第三条 本合同有关附件及补充合同是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力；本合同未尽事宜，双方另行协商并签署补充合同，作为本合同的附件，与本合同具有同等法律效力。

第四条 本合同一式八份，甲乙双方各执三份，政府采购部门一份，招标采购代理机构一份，经双方法定代表人或委托代理人签字并加盖单位公章之日起生效，至合同终止之日失效。

第五条 本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

甲方代表签字： 乙方代表签字：

开户银行： 开户银行：

银行账号： 银行账号：

签署日期： 年 月 日 签署日期： 年 月 日

**附：北京园博园游客服务项目考核管理办法**

附件：北京园博园游客服务项目考核管理办法

为加强北京园博园游客服务外包项目管理，规范和完善游客服务工作标准、提升服务管理水平，建立量化考核机制，参照《旅游景区质量等级的划分与评定》(按现行标准执行）和《旅游景区质量等级管理办法》、《旅游景区游客中心设置与服务规范》（GB/T 31383-2015）、《旅游景区服务指南》(GB/T 26355-2010)相关标准，结合园博园游客服务工作实际，特制订本办法。

一、考核对象

北京园博园游客服务项目。

二、考核方式

（一）考核检查由游客服务部组建考核小组组织实施。

组长：主管领导

组员：游客服务部全体成员

（二）日常考核根据《游客服务项目服务质量综合评分细则》采取定期和不定期两种考核方式。

（三）定期考核以月度考核为主，不定期考核即经常性巡查及重大节日、迎检等指令性检查进行的随机性抽查考核，每月考核结果填写《游客服务项目服务质量综合评分细则》。

（四）考核实行百分等级评定制（不含加分项），每月组织一次月度考核，每季度最后一个月公布一次季度考核结果。季度考核平均分值90分（含90分）以上为优秀，80（含80分）-89分为良好，70（含70分）-79分为达标，70分（不含70分）以下为不达标。

（五）每次考核评分原始记录及材料由游客服务部按项目档案归档，考核结果作为季度合同款支付的主要依据。

三、过程监督

为强化服务质量过程追踪，实现立行立改、稳步提升、人性化管理目标，在不定期随机检查中以过程检查通知单的方式，对发现的问题，第一次出现，现场确认；第二次出现，当日整改；第三次出现，计入考评。

四、考核项目及分值

（一）组织管理 20分

（二）人员管理 20分

（三）服务质量 40分

（四）安全管理 10分

（五）服务效果 10分

（六）拓展指标（加分项）5分

五、考核奖惩

1.季度考核为优秀或良好的，不扣除履约保证金；

2.季度考核为达标的，扣除1.25%-2.5%履约保证金；

3.季度考核为不达标的，扣除5%-10%履约保证金；

4.连续两季度不达标的，扣除20%履约保证金；

5.连续三季度不达标的，扣除全部履约保证金；

6.设立一票否决类考核指标，如出现服务或管理人员因工作失误，酿成重大责任事故或为园区造成不良影响的；出现服务或管理人员人为因素造成的安全、治安、消防等事故的；项目经理及项目主管配置不齐全的扣除全部履约保证金，由服务单位赔偿经济损失、消除不良影响。

**附件：游客服务项目质量考核综合评分细则**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **被考核单位： 考核月度：** | | | | | | |
| **考核 类别** | **考核项目** | **考核标准** | **考核要求** | **权重分** | **考核情况** | **考核得分** |
| **组织 管理** | 组织机构 | 建立管理科学、人员配置合理、执行有力的组织机构 | 根据组织机构建立的完整性、严密性、合理性、可行性等进行评分，每发现1处不规范扣1分 | 20 |  |  |
| 管理制度 | 建立完善的管理制度，并能切实有效执行 | 建立完善的薪酬激励制度和职务晋升制度，根据制度建设的完整性、严密性、科学性、可行性和执行情况等进行评分，每发现1处不规范扣5分 |  |
| 培训体系 | 建立完善的培训体系，服务质量持续提升 | 1.按照北京园博园游客服务标准化文件汇编，按照16项旅游服务工作要求，科学制定全年培训计划，至少包括统一培训和专业技术岗专项培训。服务方案及记录完整科学。中标7天内，提交合格培训方案，每延迟1天扣1分。 2.按照人员流动频率，完成岗前培训，合格后方可上岗。抽查中发现1人次不符合要求扣1分。 3.每月开展服务知识、礼仪规范、安全、投诉等日常培训；专业技术岗专项培训不少于4次、外出学习交流不少于4次，每次培训时长不少于3小时。确保服务质量稳步提高。缺少1次扣1分。 **4.遇重大活动、政策变动等制定培训方案**。保障重大活动无失误。缺少应急保障培训1次扣1分。 |  |
| 团队管理 | 建立积极向上、稳定有序的服务团队，服务工作连续稳定 | 1.按照签订合同时**的高级管理人员、技术人员有80%在园区驻扎**，未按照要求派驻服务人员，每1人次扣1分 2.人员流动、调岗需到甲方备案；人员晋升、降级需经甲方同意，每1人次扣1分 3.人员更换频繁，影响工作连续性，每1人次扣1分 管理岗累计更换不得超过2人次（管理方要求的除外） 服务岗累计更换不得超过20人次（管理方要求的除外） 专技岗累计更换不得超过2人次（管理方要求的除外） 4.替换人员必须符合要求并无缝交接到岗，每延迟1天扣1分 |  |
| **人员 管理** | 基本素质 | 具备服务游客的基本素质 | 1.游客服务人员年龄在18周岁（含）以上 2.游客服务人员学历在大专（含）以上比例在5**0%**以上 3.项目经理需具备旅游、公园行业三年以上相关工作经验，项目主管需具备旅游公园行业一年以上相关工作经验，须本科（含）以上学历； 4.专技人员:不少于9人，至少1人为英语导游，1人为手语讲解，7人为中文导游和科普讲解。专技人员录用、评定需经甲方同意，包括但不限于古建、园林设计、植物、教育、播音、历史等相关专业  5.所有人员须有健康证，男170CM以上，女160CM以上，五官端正，口齿清晰，普通话标准，善于与游客交流，具有服务意识。 每发现1人不符合要求扣1分 | 20 |  |  |
| 仪容仪表 | 统一着装，衣装合体，干净整洁，穿戴整齐 | **一、工装** **1.工装配置要求：**工装分为夏装（5月1日至9月9日）、**春**（4月1日至30日）**秋**（9月10日至10月31日）装和冬装（11月1日至第二年4月30日）三种，每种工装配发一套；工装的面料、颜色、款式由甲方统一标准，后期延续性制作时按标准进行；工装每年更换一次，需在中标1个月内更换完成；每延迟1天扣1分 **2.工装日常要求：**应洗净熨烫平整，无污渍、斑点、褶皱、脱线、抽丝、缺口、残破、毛边、反光等现象，制服要合体；不可过瘦或过肥，不可随意改变制服的款式，发现不合格1人次扣1分 2.1 衬衫：保持衣领与袖口干净平整。袖口必须扣好，不可挽起。内衣应选择无图案无痕。 2.2 外套：保持整齐统一，尺寸合身，扣子扣好。 2.3 西裤：熨烫平整、干净，口袋不可放置过多物品以免鼓起，不得有物品外露（除笔帽）。 2.4 皮带: 使用统一皮带扣的黑色皮带，皮带预留长度不可超过侧腰。 2.5 丝巾：不能有抽丝或线头，不得沾有口红印及油渍，保持干净平整。 2.6 袜子：女裤装时穿黑色镜面短袜（透肤色），男着黑色棉袜，袜腰不可过短，以下蹲或就座时不露皮肤为宜。 2.7 工牌：位于左胸前，发现未按要求佩戴1人次扣1分 **二、发型（每发现1人次不符合要求扣1分）** 1.头发干净、整洁、无异味、无异物、自然色； 2.男员工不得剃光头,头发前不覆额,侧发不掩耳,后发不及衣领； 3.女员工短发不过肩,长发需用深色发夹绾住。 **三、妆容（每发现1人次不符合要求扣1分）** 1. 面部无异物,无创破； 2. 男员工面部无毛发,无鼻毛,不留胡子； 3. 女员工淡妆上岗,涂有色口红（不得涂抹黑、紫等过重颜色）。 **四、饰品（每发现1人次不符合要求扣1分）** 1. 男员工不佩戴耳饰,不露出纹身图案。 2. 允许佩戴婚戒及手表,不得佩戴手链,脚链,项链不露出制服外。 3. 女员工一只耳只佩戴一只耳钉,且不大于耳垂,不戴耳环。 **五、鞋袜（每发现1人次不符合要求扣1分）** 1. 穿净面深色袜子或丝袜,黑色正装皮鞋，鞋面平滑,光亮,干净,无破损； 2. 不穿凉鞋、长筒靴子、运动鞋。 **六、手部（每发现1人次不符合要求扣1分）** 1. 干净,不涂有色指甲油,无创伤(药水,绷带,疮)； 2. 指甲不超过2mm。 |  |
| 行为规范 | 姿态端正，举止文明，用语规范 | 符合《北京园博园游客服务工作标准化文件汇编》，每发现1处不符合要求扣1分 |  |
| 遵规守纪 | 严格执行各项规章制度，规范管理 | 按园区的相关规定执行，每发现1项不符合要求的扣1分 |  |
| **服务质量** | 基础知识 | 熟练掌握园区基础知识和服务信息 | 全面掌握园内各类服务信息，定期对园区服务信息进行更新，根据现场考核情况打分，出现答不出来、回答错误、回答不自然等情况每次扣1分 | 40 |  |  |
| 业务熟练 | 熟悉所在岗位工作职责，严格执行工作流程 | 熟知岗位职责和工作流程，准确无误履行工作职责，每出现1次不按《北京园博园游客服务工作标准化文件汇编》规范操作扣1分 |  |
| 资料管理及数据分析 | 建立全面准确的档案资料，归档及时，管理规范，科学的数据分析 | 1.建立涵盖票务、旅游服务（游客中心16项功能）、投诉处理、培训、活动组织、安全生产、资产管理等管理记录档案，每出现1处档案不全或归档不及时扣1分 2.专人管理，可随时调阅，未按要求时限提供档案材料的，每延迟1小时扣1分 3.总结分析、项目成果每月5日结合上月工作实际，形成报告报甲方，每延迟一天扣1分； |  |
| **安全管理** | 安全巡查 | 日常安全培训、自检自查到位 | 1.按要求参加安全相关会议，学习传达有关精神 2.落实园区关于安全管理的相关要求 3.每日对所辖区域进行安全检查，建立每日台账，对发现的隐患或不安全因素及时上报、整改或采取防范措施 4.每月开展安全培训不少于1次 未按要求执行的，每发现1次扣1分 | 5 |  |  |
| 设备安全 | 设备保管妥善、运转良好 | 1.消防设施设备齐全，定期检查，及时更换，每发现1处扣1分 2.每日进行母婴室消毒和游客租赁物品维修保养，确保操作规范和运转良好，每发现1次扣1分 |  |
| 服务安全 | 做好职责范围内的安全保障工作 | 1.做好游客服务人员安全教育和安全管理 2.做好游客游园安全提示 3.每年组织不少于两次的应对大客流疏散演练，做好门区游客聚集情况的疏散、引导与管理 4.配合做好反恐工作，发现和上报可疑人员、物品、标语 5.发现和上报游客不文明行为 6.票款、账目的安全管理 未按要求执行的，每发现1次扣1分 |  |
| **服务效果** | 游客评价 | 游客满意率达75%以上 | 以考核期限内游客满意度调查问卷打分为准，低于要求分数每1个百分点扣1分 | 5 |  |  |
| 游客投诉 | 游客对服务工作的投诉情况 | 1.出现游客对服务方面的有效投诉或不执行游客提出的合理意见建议每次扣2分 2.重复出现游客有效投诉，对园区产生恶略影响，每发现1次扣5分 |  |
| 行政管理部门投诉 | 行政管理部门对服务工作的投诉情况 | 行业管理部门对游客服务方面的投诉每次扣5分 |  |
| 园方建议 | 园方对服务工作的要求 | 园方检查不合格地方未按要求整改或整改不力的，每次扣2分 |  |
| **拓展指标** | 游客表扬 | 游客对服务工作的肯定情况 | 积极主动服务游客、为游客排忧解难，工作受到游客表扬的（表扬信、锦旗、上门致谢等），加1分。 | 5 |  |  |
| 临时性工作 | 重大活动或其他临时增加的任务完成情况 | 能及时完成布置的任务或重大活动、临时增加的任务完成及时、受到表扬的，加1分 |  |
| 荣誉 | 为园区获得荣誉情况 | 能积极发挥特长、技能，有在行业内技能考核、比赛中获得奖项或荣誉称号的，加2分 |  |
| 建言献策 | 为园区发展建言献策情况 | 有提出的合理化建议被园区采纳或数据分析成果应用于园区发展，提供符合园区的历史文化、科普、园林等报刊加1分 |  |
| **1.加扣分上不封顶，下不保底。 2.出现影响服务质量的关键事件，加、扣分项，视程度处理。** | | | | | | |
| **考核评定得分** | | | |  | | |
| **考核检查组** | | | |  | | |
| **被考核单位负责人** | | | |  | | |
| **考核时间** | | | | 年 月 日 | | |
| **一票否决类考核指标** | | | | | | |
| 出现服务人员因工作失误，酿成重大服务事故或为园区造成不良影响的 | | | | / |  |  |
| 出现服务人员人为因素造成的安全、治安、消防等事故 | | | | / |  |  |
| 其他重大事件 | | | | / |  |  |
| 项目经理及项目主管配置不齐全 | | | | / |  |  |

1. **投标文件格式**

**投标文件格式**

目 录

附件1——投标书（格式）

附件2——开标一览表（格式）

附件3——投标报价明细表（格式）

附件4——服务条款偏离表（格式）

附件5——商务条款偏离表（格式）

附件6——投标人资格证明文件

6-1 法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明

6-2 税务登记证书及纳税证明复印件

6-3 社会保障资金缴纳记录

6-4 投标人的财务状况报告

6-5 近三年经营活动中无重大违法记录声明（格式）

6-6 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的其它证明材料

附件7——法定代表人授权书（格式）

附件8——投标人基本情况表

附件9——业绩证明文件

附件10——项目负责人一览表

附件11——项目团队人员一览表

附件12——技术文件

附件13——招标文件要求的和投标人认为必要的其它文件

1. **投标书（格式）**

致：**招标代理机构**

根据贵方为 （项目名称） 项目招标的投标邀请 （招标编号） ，签字代表 (全名、职务) 经正式授权并代表 (投标人名称、地址） 提交下述纸质文件正本一份和副本一式四份。

1. 投标书
2. 开标一览表
3. 投标报价明细表
4. 服务条款偏离表
5. 商务条款偏离表
6. 资格证明文件
7. 遵守国家有关法律、法规和规章，按招标文件中投标人须知和采购需求和要求提供的有关文件
8. 以 形式出具的投标保证金，金额为人民币 （金额）　。
9. 附投标价格表中规定的应提交和交付的标的投标总价为人民币 （用文字表示的投标总价） ， ￥（用数字表示的投标总价） 。
10. 投标人将按招标文件的规定履行合同责任和义务。
11. 投标人已详细审查全部招标文件，包括第 号 （招标编号、补充通知）（如果有） 。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力。
12. 本投标有效期为自开标日起 个日历日。
13. 在规定的开标时间后，投标人保证遵守招标文件中有关保证金的规定。
14. 在投标之前，我方未曾为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务，也没有被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购严重违法失信行为记录名单。贵方或评标委员会可通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等进行查询，我方完全接受查询的结果。
15. 我方不是本项目的招标代理机构或其分支机构。
16. 我方已完全理解和接受招标文件的内容，同意提供按照贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料并保证其真实性，完全理解贵方不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。
17. 与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_传真\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

电话\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_电子函件\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

投标人法定代表人或授权代表签字：

投标人名称（全称）：

投标人开户银行（全称）：

投标人银行帐号：

投标人公章：

日期：

1. **开标一览表（格式）**

项目名称： 项目编号：

|  |  |
| --- | --- |
| **投 标 人** |  |
| **投标报价**  **（合同价）** | 大写金额：人民币  小写金额：￥ |
| **合同服务期限** |  |
| **投标保证金** |  |
| **其他声明** |  |

注：为方便开标唱标，投标人应将开标一览表单独密封。

投标人名称并加盖公章：

法定代表人或授权代表签字：

日期： 年 月 日

1. **投标报价明细表（格式）**

项目名称： 项目编号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | **说明** | **单价（元）** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| …… |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **合计** | | |  |

注：1. 如果按单价计算的结果与总价不一致,以单价为准修正总价。

2. 如果不提供投标报价明细表将视为没有实质性响应招标文件。

3. 上述投标报价明细，也可另页描述。

投标人名称并加盖公章：

法定代表人或授权代表签字：

日期： 年 月 日

1. **服务条款偏离表**

项目名称： 项目编号：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **招标文件条款号** | **招标文件条款** | **投标文件条款** | **正/负/无偏离** | **说明** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

投标人名称并加盖公章：

法定代表人或授权代表签字：

日期： 年 月 日

1. **商务条款偏离表**

项目名称： 项目编号：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **招标文件条款号** | **招标文件条款** | **投标文件条款** | **正/负/无偏离** | **说明** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

投标人名称并加盖公章：

法定代表人或授权代表签字：

日期： 年 月 日

1. **投标人资格证明文件**
   1. **法人或者其他组织的营业执照等证明文件**

说明：提供营业执照（公司法人投标的提供公司法人营业执照、事业单位投标的提供事业单位法人证书、非企业专业服务机构投标的提供执业许可证、自然人投标的提供身份证）复印件

* 1. **税务登记证书及纳税证明复印件**

说明1：纳税证明可提供递交文件截止之日起最近6个月内任意1个月的纳税（法人单位必须为增值税或营业税或企业所得税，自然人必须为个人所得税）证明（银行缴费凭证或税务机关开具的证明）复印件。

依法免税的投标人，应提供相应文件的复印件并加盖投标人公章证明其依法免税。

说明2：已办理“三证合一”营业执照的投标人可不再提供税务登记证复印件。

* 1. **社会保障资金缴纳记录**

说明1：社会保证资金缴纳记录可提供递交文件截止之日起最近6个月内任意1个月的社会保障资金缴纳记录（证明材料可以是投标人缴纳社会保障资金的入账票据凭证、缴费的银行单据、公司所在社保机构开具的证明等）的复印件。

说明2：不需要缴纳社会保障资金的投标人，应提供相应文件的复印件并加盖投标人公章证明其不需要缴纳社会保障资金。

* 1. **投标人的财务状况报告**

（投标人为法人或者其他组织时填写）

说明：

1. 投标人在投标文件中，应提供本单位2019或2020年度经会计师事务所出具的审计报告复印件并加盖本单位公章。
2. 如投标人无法提供上述年度审计报告，则需提供银行出具的资信证明。银行资信证明可提供原件，也可提供银行在开标日前3个月内开具资信证明的复印件（银行资信证明可不受收受人和项目的限制）。若提供的是复印件应加盖本单位公章，采购单位保留审核原件的权利。
3. 成立一年内的公司可提交验资证明复印件并加盖本单位公章。
4. 银行资信证明应能说明该投标人与银行之间业务往来正常，企业信誉良好等。银行出具的存款证明不能替代银行资信证明。
   1. **近三年经营活动中无重大违法记录声明（格式）**

我公司在参加本次政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录（即未因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。如果因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限已经届满），特此声明。

投标人名称并加盖公章：

法定代表人或授权代表签字：

日期： 年 月 日

* 1. **具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的其它证明材料**

说明1：如招标文件第六章对投标人的设备和专业技术能力提出了**实质性要求**，则投标人须按要求提供相关证明材料。证明材料可以是文字描述、图纸或数据等，能够说明投标人已具有相应的履约能力，可以完成本采购项目所需的内容。

说明2：投标人须提供“投标人相关单位一览表”。

**投标人相关单位一览表**

|  |  |
| --- | --- |
| 和投标人的负责人为同一人的其他单位名称 | |
| 1 | （单位名称） |
| **…** | **……** |
| **…** | **……** |
| **…** | **……** |
| 和投标人存在直接控股、管理关系的其他单位名称 | |
| 1 | （单位名称） |
| **…** | **……** |
| **…** | **……** |
| **…** | **……** |

注1：如投标人没有表中列示的相关单位，请填写“无”。

注2：单位负责人是指单位法定代表人或者法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人。

注3：控股关系是指单位或个人股东的控股关系，管理关系是指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系。

投标人名称并加盖公章：

法定代表人或授权代表签字：

日期：\_\_\_\_\_

1. **法定代表人授权书（格式）**

本授权书声明：注册于 （国家或地区的名称） 的 （公司名称） 的在下面签字的 （法人代表姓名、职务） 代表本公司授权 （单位名称） 的在下面签字的 （被授权人的姓名、职务） 为本公司的合法代理人，就（项目名称）的投标，以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于 年 月 日签字生效，特此声明。

后附被授权人身份证复印件。 法定代表人（签字或盖章）

被授权人（签字）

单位盖章：

附：

被授权人姓名：

职　　　　务：

详细通讯地址：

邮 政 编 码 ：

传　　　　真：

电　　　　话：

注：如为自然人的，可不提供此项。

1. **投标人基本情况表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 单位名称 |  | | |
| 法定代表人 |  | 注册资金 |  |
| 单位性质 |  | 成立时间 |  |
| 单位地址 |  | | |
| 经营范围 |  | | |
| 开户银行 |  | 银行账户 |  |
| 联系人 |  | 联系电话 |  |
| 基本情况 |  | | |

投标人名称并加盖公章：

法定代表人或授权代表签字：

日期：\_\_\_\_\_

1. **业绩证明文件**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 行业类型 | 项目名称 | 起止时间 | 业务描述 | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

注：对2018年1月1日至投标截止日前做过的相关业绩作出说明（业绩证明材料应提供双方合同复印件，合同内容应包括但不限于：双方单位名称、委托金额、委托内容等）

投标人名称并加盖公章：

法定代表人或授权代表签字：

日期：\_\_\_\_\_

1. **项目管理人员一览表（含项目经理及项目主管）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 |  | | | | 性别 |  | | | 年龄 | |  | |
| 本项目职务 |  | | | | 职称 |  | | | 学历 | |  | |
| 参加工作时间 | | |  | | | | 担任项目负责人年限 | | | | |  |
| 资格证书编号 | | |  | | | | | | | | | |
| 在实施项目和已完项目情况 | | | | | | | | | | | | |
| 用户单位 | | 项目名称 | | 项目金额 | | | | 日期 | | 在实施或已完成 | | 备注 |
|  | |  | |  | | | |  | |  | |  |
|  | |  | |  | | | |  | |  | |  |
|  | |  | |  | | | |  | |  | |  |
|  | |  | |  | | | |  | |  | |  |
|  | |  | |  | | | |  | |  | |  |
|  | |  | |  | | | |  | |  | |  |

备注：附项目负责人的身份证、学历证、学位证、职称证、人事合同等相关资料复印件并加盖投标人公章。

投标人名称并加盖公章：

法定代表人或授权代表签字：

日期：\_\_\_\_\_

1. **项目团队人员一览表（含技术类及服务类人员）**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 年龄 | 学历 | 本项目职责分工 | 参加工作时间及年限 | 获得相关资质证书 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

备注：附项目团队人员的身份证、学历证、学位证、职称证、人事合同等相关资料复印件并加盖投标人公章。

投标人名称并加盖公章：

法定代表人或授权代表签字：

日期：\_\_\_\_\_

1. **技术文件**

注： 包括但不限于以下部分

1. 项目理解及重点难点分析方案
2. 日常服务方案
3. 人员培训方案
4. 应急安全保障方案
5. 考核激励办法
6. **招标文件要求的和投标人认为必要的其它文件**

**不限于以下文件：**

小型微型企业声明函（若有）

残疾人福利性单位声明函（若有）

信用担保（若有）

1. **投标邀请**

**投标邀请**

北京国际工程咨询有限公司受北京园博园管理中心的委托，对下述项目进行国内公开招标。现邀请合格的投标人前来投标。

1. **项目名称：**2021年游客服务外包项目
2. **招标编号：**BIECC-21CG0131
3. **招标内容**：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **预算金额**  **（人民币：元）** | **服务期限** | **是否专门面向中小型企业** |
| 01 | 北京园博园游客服务相关工作，主要包含售票、检票、问询、广播、讲解、科普、投诉受理等（包含但不限于以上工作内容并根据采购人需要及时调整工作内容） | 4000000.00 | 2021年度 | 否 |

**注：1、本项目预算金额为肆佰万元，投标人的报价不得超出预算金额。具体要求见第六章“采购需求及要求”。**

**2、财政立项编号：89017**

**3、本项目采购标的所对应的中小企业划分标准所属行业为：其他未列明行业**

1. **合格投标人：**见第一章“投标人须知”的第3条。
2. **购买招标文件时间、地点：**
3. 时间：2021年2月26日起至2021年3月5日，每天9时30分至11时30分，13时30分至16时30分（国家法定节假日可电汇或网银）。
4. 地点：北京市海淀区学院路30号科大天工大厦A座六层608室（北四环学院桥东北角）。
5. 招标文件售价：

每本人民币500元，售后不退。若邮购，须加付EMS费100元人民币。

投标人如电汇购买标书，[**请将电汇底单及以下表格发邮件至jowena@163.com**](mailto:请将电汇底单及以下表格发邮件至jowena@163.com)，邮件主题请统一填写：**购买标书信息+项目编号**。发完邮件后请打招标公告中的电话确认。若电汇、网银或邮购，标书款必须于2021年3月5日16:30前到账

|  |  |
| --- | --- |
| 项目编号 |  |
| 包号（有就写） |  |
| 公司名称 |  |
| 纳税人识别号 |  |
| 公司地址 |  |
| 联系人 |  |
| 联系电话 |  |

电子版招标文件免费下载方式：http://www.biecc.com.cn/fushulanmu/biaoshuxiazai/

4、凡有意参加投标者，请持营业执照复印件（投标人为公司法人时需提供）、事业单位法人证书复印件（投标人为事业单位时需提供）、执业许可证复印件（投标人为非企业专业服务机构时需提供）、身份证正反页复印件（投标人为自然人时需提供）该资料不予退还，在规定时间内到指定地方购买标书。非现场报名的投标者，请将以上资料，通过传真或者邮件形式发至我公司。

1. **投标截止时间及开标时间、地点：**
2. 投标截止时间及开标时间：2021年3月24日上午9时30分（北京时间）。
3. 投标及开标地点：北京市海淀区学院路30号科大天工大厦A座五层510室（北四环学院桥东北角）。
4. **评标办法：**综合评分法。
5. **需要落实的政府采购政策：**促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。
6. **其他：**

投标文件请于开标当日（投标截止时间之前）递交至开标地点，逾期恕不接受。届时请投标人派代表参加开标仪式。

**招标人：北京园博园管理中心**

地址：北京市丰台区长辛店镇射击场路15号

联系人：张老师

联系电话：010-63915566

**招标代理机构：北京国际工程咨询有限公司**

地址：北京市海淀区学院路30号科大天工大厦A座六层611室

邮编：100083

开户银行：华夏银行北京学院路支行

帐号：10242000000002546项目联系人：崔云龙、王思宇

联系电话：010-82372620

传真：010-82370881

电子邮箱： [jowena@163.com](mailto:jowena@163.com)

1. **投标人须知资料表**

**投标人须知资料表**

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **内 容** |
| 1 | 项目名称：2021年游客服务外包项目  招标编号：BIECC-21CG0131 |
| 2 | 招 标 人：北京园博园管理中心  地 址：北京市丰台区长辛店镇射击场路15号 |
| 3 | 招标代理机构：北京国际工程咨询有限公司  地 址：北京市海淀区学院路30号科大天工大厦A座六层611室 |
| 4 | 投标截止时间和开标时间：2021年3月24日上午9时30分（北京时间） |
| 5 | 开标地点：北京市海淀区学院路30号科大天工大厦A座五层510室（北四环学院桥东北角） |
| 6 | 投标文件递交至：开标当日（投标截止时间之前）递交到开标地点 |
| 7 | 投标保证金：不低于**投标报价1.5%**，具体要求见“投标人须知”第19条 |
| 8 | 投标有效期：90天（日历日） |
| 9 | 纸质投标文件正本1份、副本4份，电子文档（光盘或U盘）1份，**每本文件每页均需标注页码，页码起始页需从封皮开始** |
| 10 | 中标服务费：按原《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）和《关于招标代理服务收费有关问题的通知》（发改办价格[2003]857号）执行，按中标金额差额定率累进法计算后的80%计取，由中标人支付。 |

1. **采购需求及要求**

（如本章内容与招标文件其它章节内容有冲突，应以本部分内容为准。）

**一、基本情况**

北京园博园位于丰台区永定河西岸，总占地513公顷,秉承“文化传承、生态优先、服务民生、永续发展”的理念，是一个集园林艺术、文化景观、生态休闲、科普教育于一体的大型公益性城市公园。为保障园内各项工作有序开展，根据我园实际需要，设置游客服务外包工作岗位若干。

**二、工作内容**

工作内容为北京园博园游客服务接待工作，主要包含售票、检票、问询、广播、讲解、科普、投诉受理、标识管理等（包含但不限于以上工作内容并根据采购人需要及时调整工作内容）。按照国家4A级景区相关要求，完成：

1.入园服务：票务售检管理、游园咨询、入园游客疏导等服务。

2.游客中心：问询、物品租赁、投诉受理、广播等对外公示的旅游服务。

3.标识管理：园内导览标识系统的日常巡查管理、报修、更换(仅限为游客服务的标识标牌)服务。

4.科普活动：根据园区实际需求，举办活动次数不设上限。

5.员工培训：每月开展服务知识、礼仪规范、安全、投诉等日常培训；专业技术岗专项培训不少于4次、外出学习交流不少于4次，每次培训时长不少于3小时。

6.游客服务范围内的其它工作。

**三、服务时间及服务地点**

本项目财政批复的服务期限为2021年1月1日至2021年12月31日，投标人须按照服务期一年进行报价。中标人实际服务期限为合同签订之日起至2021年12月31日。鉴于实际情况，为保证北京园博园的正常运转和游客服务的连续性，自2021年1月1日至本招标项目确定2021年的服务供应商并完成正式交接前，暂时继续由2020年游客服务外包项目的服务供应商提供游客服务。2021年本项目的中标服务供应商如果非原服务供应商，则应当在正式接管北京园博园游客服务工作后，按照中标金额和实际服务时间、实际服务人数与原服务供应商进行结算。

园区开园时间为旺季（4月至10月）7:00-19:00，淡季（11月至次年3月）7:30-18:00。

服务地点:北京园博园内采购人指定地点。

**四、项目需求**

（一）总体要求:

1.中标人所提供的服务和管理人员的服务水平应符合《旅游景区质量等级的划分与评定》(按现行标准执行)中4A级景区游客服务相关标准。

2.中标人所提供的服务应符合《旅游景区游客中心设置与服务规范》（GB/T 31383-2015）、《旅游景区服务指南》(GB/T 26355-2010)及其它行业标准中游客服务相关标准。

（二）人员配置及基本要求：

服务和管理人员总人数不少于56人，包括项目经理1人，项目主管3人，专业技术服务人员不少于9人，一般服务人员43人。整体学历在大专（含）以上的比例在50%以上，项目经理、项目主管及专业技术服务人员应为本科以上学历，身体健康，外貌端正，普通话流利，具备从事游客服务工作的基本素质。投标人按照不同岗位工作需要合理设置相对应的工作组和工作细则，投标人须合理安排各部分人员并保证能有效承担游客服务工作范围内的全部工作，同时投标人须具备服务人员的快速调配、补充能力，能在48小时内针对日游客接待量1000至100000人的不同情况作及时响应，保证其所提供的人员均具备以下条件:

1.所有工作人员必须年满18周岁。

2.遵守国家法律、法规，无刑事犯罪及处罚记录，政审合格。

3.上岗人员全部经过岗前培训，具备胜任工作岗位的能力，能满足工作岗位的要求。能够通过采购人及中标方日常考核。其中，管理人员及专业技术人员符合具有从事项目管理、讲解及科普工作的知识水平及工作技能要求。

4.热爱服务工作，工作踏实、认真，有较强的事业心和责任感，经过旅游行业从业和服务工作相关训练。

5.服从采购人的工作安排，遵守采购人相关管理规定。

（三）项目经理和项目主管岗位编制与职责要求：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **人数** | **岗位职责** |
| 1 | 项目经理 | 1 | （1）负责做好游客服务团队的日常管理、培训、绩效考核、团队建设、安全管理等工作，监督、指导服务人员做好售检票、广播、咨询、讲解等日常工作；  （2）传达园区安排的工作任务和指示；  （3）保持团队整体服务形象；  （4）制定团队全年工作计划及方案，保持稳定的服务水平和积极正面的工作状态；  （5）妥善处理游客的咨询和投诉，及时调解纠纷，处理并解决疑难问题，并及时向园区上报；  （6）处理公共安全事件、恶劣天气、游客激增、游客突发疾病及意外受伤等应急情况和突发事故；  （7）完成游客服务工作范围内的其它工作任务。 |
| 2 | 项目主管 | 3 | （1）负责做好门区的日常管理、安全管理等工作，监督、指导服务人员按规范化、标准化、制度化做好售检票、广播、咨询、讲解等日常工作；  （2）落实园区安排的工作任务和指示；  （3）监督、指导服务人员的服务形象；  （4）协助项目经理妥善处理游客的咨询和投诉，及时调解纠纷，处理并解决疑难问题，并及时向项目经理上报；  （5）协助项目经理处理公共安全事件、恶劣天气、游客激增、游客突发疾病及意外受伤等应急情况和突发事故；  （6）配合项目经理完成游客服务工作范围内的其它工作任务。 |

**项目经理和项目主管岗位要求：**

项目经理需具备旅游、公园行业三年以上相关工作经验，项目主管需具备旅游、公园行业一年以上相关工作经验；本科及以上学历(需要提供个人简历及相关证书复印件)，工商管理、旅游管理等相关专业，具有良好的管理能力，有良好的公关能力、沟通技能、处理突发事件的应变能力；责任心强、吃苦耐劳、良好的职业道德与敬业精神；具备良好的数据分析能力、文案能力。

（四）专业技术类服务人员岗位编制与职责要求：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **人数** | **岗位职责** |
| 1 | 讲解员 | 9 | 负责讲解词开发、公务接待、科普授课、公益讲解、旅游线路开发推广；开展日常科普活动，完成教案撰写，制作活动课件；开发新课程，提出科学、系统、规范、权威的课程体系；完成领导交办的其他事项等工作。要求包括英语人才至少1人，手语讲解至少1人，提供英语及手语职业资格证或级别证书，同时能够承担日常中文讲解工作。 |

**讲解员岗位要求：**

具备导游证、英语等级证书或手语职业资格证、教师资格证等；本科及以上学历(需要提供个人简历及相关证书复印件)，园林、植物、古建筑、生态学等相关专业。具备2年以上相关工作经验，熟练使用office办公软件。

身高：女生160-170厘米；男生170-185厘米。

保持良好的专业形象，仪表整洁，举止端庄；讲解生动，语言规范，具备较强的语言表达能力及逻辑思维能力，具备一定的创意能力、文字功底、组织管理、协调沟通和计划执行能力；具备良好组织协调能力、抗压能力及团队合作意识；热爱科学，具备高度的工作责任心及良好的服务意识。普通话标准，声音洪亮，口齿清晰，记忆力好；爱岗敬业，积极参加培训，努力钻研业务，不断提升专业素养。

（五）一般服务人员及管理人员岗位编制与职责要求：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **人数** | **岗位职责** |
| 1 | 售票 | 12 | 主要负责北京园博园门区的售票工作，负责票款安全管理，保证票款账目日清日结，票、款相符。要求根据淡旺季游客数量变化及时增补人员。 |
| 2 | 检票 | 16 | 主要负责北京园博园门区的验票、检票、检验证件、游客分流等。要求根据淡旺季游客数量变化及时增补人员。 |
| 3 | 游客中心  服务岗位 | 12 | 负责完成游客服务中心内问询、物品租赁、广播、投诉受理等服务，以及其它日常工作。 |
| 4 | 咨询及投诉热线岗 | 3 | 负责“园博热线”的接听及解答；游客投诉受理、转办、协调工作；负责涉及游客投诉的保险及理赔等相关工作。 |

（六）服务要求

1.服务期间，中标人保证建立科学的管理体系、规范的制度、完善的培训和考核激励体系，提供足够、合格的、采购人认可的服务和管理人员，对采购人提出的管理区域及其周边双方确认的目标、区域实施专业化服务的工作，维护采购人的正常工作秩序。

2.为确保服务质量，中标人按采购人的工作要求，配合采购人对所派出的服务和管理人员进行系统的岗前培训和管理，统一着装，规范服务。上岗服装和标识由中标人提供，需经过采购人同意，以求达到北京园博园形象的整体要求。

3.该服务项目的费用实行包干制（包括工资、双休日加班、节假日加班、岗位工作加班、社会保险、日常办公等招标文件涉及服务内容全部费用），提供方在服务期间，自行解决服务和管理人员的住宿及伙食。报价需满足国家、行业或北京市相关规范的所有内容。采购人不再另行支付任何费用。

4.中标人提供的服务和管理人员工作中所需的相关工作器材（不包含易耗品）由采购人提供。服务期满后工作器材由采购人收回。

5.采购人提供的所有器材，中标人应妥善保管、使用，如发生非正常损坏，将由中标人照价赔偿。

（七）管理要求

1.中标人应服从北京园博园管理中心的统一管理，遵守园区各项管理规定。

**2.签订合同后，服务和管理人员必须全部到位，采购人将按招标时的有关规定对全部人员进行审核，对于不符合的人员，中标人必须无条件更换，更换人员就位时间不超过3天。如人员到位情况不能满足上述要求，采购人将根据实际服务情况要求中标人支付违约金。**

**3.已到位人员不能随意更换，如特殊原因需更换，须经采购人确认。服务期内中标人主动更换人员数量全年累计不得超过20人次，否则采购人将根据实际服务情况扣除中标人履约保证金。**

4.服务期内更换人员，应在3个工作日内安排服务人员到位，安排的服务人员须通过采购人的考核并无缝交接。

5.采购人支付中标人外包服务费，中标人负责向服务和管理人员发放工资。服务和管理人员的薪酬待遇、福利保障等须按北京市的劳动用工相关标准执行。

6.中标人按照《劳动法》和《劳动合同法》有关规定的约定承担服务和管理人员的用工责任。

7.服务和管理人员发生工伤事故时，中标人需负责其工伤的调查申报、法定福利赔偿费用等工作。

8.中标人要组成内部监察队，对派遣到采购人的服务和管理人员进行督查、指导工作，以达到高效、高质的管理。

9.中标人应教育服务和管理人员遵守国家法律、法规和采购人的规章制度，保守采购人的商业秘密。

10.中标人应根据采购人意见，不断改进工作。

五、采购人对投标人方案的要求

投标人**应具有服务大型展会的经验或业绩，**须根据招标文件中的项目概况、项目需求、工作职责、质量标准、服务要求、人员要求、管理要求等，编制全面、科学、合理、有针对性的投标方案，投标方案应包含但不仅限于实施、管理、应急、培训、考核等能力和方案，方案应根据实际情况有针对性地细化，包含但不仅限于整体设想、服务理念、人员设置、组织架构、工作流程等内容。

六、报价方式

投标人的报价须包括采购人需支付的全部费用（含外包服务团队日常工作、运转所需的各种费用）和各种税费，投标人不得以任何名义向采购人要求增加任何款项。

七、履约验收

为保证服务质量，采购人按照《北京园博园游客服务项目考核管理办法》及相关制度每月对中标人的组织管理、人员管理、服务质量、安全管理、服务效果、拓展指标等方面进行全面考核和综合评分，考核实行百分等级评定制（不含加分项），每月组织一次月度考核，每季度最后一个月公布一次季度考核结果。季度考核平均分值90分（含90分）以上为优秀，80（含80分）-89分为良好，70（含70分）-79分为达标，70分（不含70分）以下为不达标。考核结果作为扣除履约保证金的主要依据，解释权归采购人所有。

（一）季度考核为优秀或良好的，不扣除履约保证金；

（二）季度考核为达标的，扣除1.25%-2.5%履约保证金；

（三）季度考核为不达标的，扣除5%-10%履约保证金；

（四）连续两季度不达标的，扣除20%履约保证金；

（五）连续三季度不达标的，扣除全部履约保证金；

（六）设立一票否决类考核指标，如出现服务或管理人员因工作失误，酿成重大责任事故或为园区造成不良影响的；出现服务或管理人员人为因素造成的安全、治安、消防等事故的；项目经理及项目主管配置不齐全的扣除全部履约保证金，由服务单位赔偿经济损失、消除不良影响。

1. **评分办法**

**评分办法表**

采用综合评分法，即指在满足招标文件实质性要求的前提下，按照招标文件中规定的各项因素进行综合评审，按评标总得分由高到低的顺序依次确定1-3名投标人作为中标候选人的评标方法（得分相同的，按评标价由低到高顺序排列，得分与评标价均相同的，按技术部分得分由高到低顺序排列）。评标委员会每个评委独立评分，所有评委对同一投标人的评分算数平均值为该投标人的最终得分。所有评分保留小数点两位，第三位四舍五入。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列，得分与投标报价均相同的，按技术指标优劣排列。具体权重和方法如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **评审因素及说明** | **分值** |
| **一、商务部分（45分）** | | |
| 1.1 | **相关业绩：**  投标人自2018年1月1日至投标截止日前，承担过与本项目类似的业绩，每提供一个合格业绩证明，得4分，满分12分。  （业绩证明材料应提供双方合同复印件，合同内容应包括但不限于：双方单位名称、委托金额、委托内容等）。 | 0-12 |
| 1.2 | **管理人员：**  1名项目经理具有同类项目经验的，得3.5分；  3名项目主管，每1人具有同类项目经验的，得2.5分；  否则不得分；  （需提供相关证明材料并加盖投标人公章） | 0-11 |
| 1.3 | **专业类技术人员：**  （1）专业类技术人员配置合理、人员数量充足、相关专业齐全，能够完全满足本项目要求得5分；  专业类技术人员配置、相关专业，仅能匹配本项目要求得3分；  专业类技术人员配置、相关专业，可能无法满足本项目要求得1分；  （2）拟派人员整体学历在大专（含）以上比例在50%（不含）-100%（含）的得5分；比例低于50%（含）的得0分。  （需提供相关证明材料并加盖投标人公章） | 1-10 |
| 1.4 | **服务类人员：**  服务类团队人员配置合理、人员数量充足、相关专业齐全，能够完全满足本项目要求得12分；  服务类团队人员配置、相关专业，仅能匹配本项目要求得8分；  服务类团队人员配置、相关专业，可能无法满足本项目要求得4分；  未提供不得分。 | 0-12 |
| **二、技术部分（45分）** | | |
| 2.1 | **项目理解及重点难点分析方案：**  根据招标文件的要求和实际情况，提出整体项目理解及重点难点分析方案。  方案全面完整、重点突出、亮点明确，得10分；  方案较为全面、重点较为突出、亮点较为明确，得8分；  方案较为完整、重点不够突出、亮点不明确，得5分；  方案不够完整、重点不够突出、亮点不明确，得2分；  未提供不得分。 | 0-10 |
| 2.2 | **日常服务方案：**  根据招标文件的要求和实际情况，提出整体日常服务方案。  方案全面完整、可操作性强、重点突出、亮点明确，得10分；  方案较为全面、可操作性较强、重点较为突出、亮点较为明确，得8分；  方案较为完整、可操作性一般、重点不够突出、亮点不明确，得5分；  方案不够完整、可操作性不强、重点不够突出、亮点不明确，得2分；  未提供不得分。 | 0-10 |
| 2.3 | **人员培训方案：**  根据招标文件的要求和实际情况，提出相应的人员培训方案。  方案全面完整、可操作性强、重点突出、亮点明确，得12分；  方案较为全面、可操作性较强、重点较为突出、亮点较为明确，得9分；  方案较为完整、可操作性一般、重点不够突出、亮点不明确，得6分；  方案不够完整、可操作性不强、重点不够突出、亮点不明确，得3分；  未提供不得分。 | 0-12 |
| 2.4 | **应急安全保障方案：**  根据招标文件的要求和实际情况，提出相应的应急安全保障方案。  应急预案全面、安全保障方案详尽、可操作性强，得7分；  应急预案较为全面、安全保障方案较为详尽、可操作性较强得5分；  应急预案不够全面、安全保障方案不够详尽、可操作性不强，得2分；  未提供不得分。 | 0-7 |
| 2.5 | **考核激励办法:**  根据招标文件的要求和实际情况，提出相应的考核激励办法。  方案详尽、可操作性强，得6分；  方案较为详尽、可操作性较强，得4分；  方案不够详尽、可操作性不强得2分；  未提供不得分。 | 0-6 |
| **三、价格部分（10分）** | | |
| 3.1 | 以符合招标文件要求的最低评标价为基准价，基准价得满分10分，其它投标人的评标价得分=（基准价/该投标人的评标价）×10。 | 0-10 |

**说明1：评标价**

a. 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）和《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）的有关规定及划分标准，如采购的服务全部由符合政策要求的小微企业承接，则对投标人（供应商）的报价给予10%的扣除作为评标（评审）价。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，则对投标人（供应商）的报价给予3%的扣除作为评标（评审）价。其它形式下，投标人（供应商）的报价即为其评标（评审）价。符合中小企业扶持政策的投标人（供应商）参加采购活动须提供文件规定的“中小企业声明函（服务）”，否则不考虑价格扣除。

b.监狱企业投标视同小型、微型企业，须填写 “小型微型企业声明函”并提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件复印件，否则不考虑价格扣除。

c. 残疾人福利性单位投标视同小型、微型企业，须填写“ 残疾人福利性单位声明函”，否则不考虑价格扣除。

d. 如果同时为小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位或其中的两种企业（单位），不重复进行价格扣除。

e. 符合小微企业划分标准的个体工商户，视同小微企业。

f．联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

**说明2：节能产品**

政府采购节能产品以国家有关政府主管部门发布的最新品目清单为准。如涉及清单中强制采购节能产品，投标人必须提供节能产品进行投标。如涉及清单中非强制采购节能产品，按照节能产品得分规则加分。节能产品须提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书复印件，否则不予认可。

**说明3：环境标志产品**

政府采购环境标志产品以国家有关政府主管部门发布的最新品目清单为准。如涉及清单中的环境标志产品，按照环境标志产品得分规则加分。环境标志产品须提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书复印件，否则不予认可。

**说明4：同品牌产品投标情况处理**

提供相同品牌产品且通过初审的不同投标人参加同一包号投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由评标价最低的投标人获得中标人推荐资格；得分和评标价还相同的，由技术部分得分最高的投标人获得中标人推荐资格。其他同品牌投标人不作为中标候选人。非单一产品采购项目，招标文件第六章确定了核心产品，多家投标人提供的核心产品品牌相同的，根据上述规定处理。

**说明5：报价低于成本**

评标委员会认为投标人的报价明显低于其他符合资格条件且通过符合性审查投标人的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明（法定代表人或授权代表签字，或加盖公章），必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

**说明6：评标报告**

评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告，评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

**说明7：修改评标结果**

评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

　　 1）分值汇总计算错误的；

　　 2）分项评分超出评分标准范围的；

　　 3）评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；

　　 4）经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，招标采购单位发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

**说明8：停止评标**

评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反法律、行政法规、强制性标准、政府采购政策，违反公开透明、公平竞争、公正和诚实信用原则而影响投标结果的，应当停止评标工作，与招标采购单位沟通并作书面记录。招标采购单位确认后，应当修改招标文件后重新招标。