**机场通现场服务采购项目**

**综合评审采购文件**

**（项目编号：0835-250F36204721）**

采购方：广州白云国际机场股份有限公司

采购代理机构：广东元正招标采购有限公司

2025年7月

**目 录**

1. 采购公告
2. 用户需求书

第三部分 报价须知

第四部分 综合评审方法

第五部分 合同书

第六部分 报价文件格式

1. **采购公告**

机场通现场服务采购项目

采购公告

各供应商:

广东元正招标采购有限公司（以下简称“采购代理机构”）受广州白云国际机场股份有限公司（以下简称“采购方”）委托，就机场通现场服务采购项目进行国内公开采购，现邀请合格的供应商（以下简称“供应商”）参与报价。

供应商须在参与项目前，前往广东省机场管理集团有限公司一体化数字交易系统（以下简称“一体化系统”，网址：wz.gdairport.com）进行注册（建议使用“傲游（www.maxthon.cn）”、“QQ（http://browser.qq.com/）”浏览器。注册时须在系统上传原件扫描件或加盖单位公章的营业执照以及法定代表人证明书扫描件、法人授权委托书扫描件、银行基本账户开户许可证或基本存款账户信息扫描件），操作步骤详见一体化系统门户“供应商管理”中“帮助中心”的平台注册指引。

**一、项目概况：**

1.项目名称：机场通现场服务采购项目

2.项目地点：广州白云国际机场

3.项目内容：在机场通快速安检通道、IP打卡点/文创店及采购方指定的工作地点，负责现场服务咨询、服务引导、秩序维护及文创店内产品的陈列与销售等工作。（具体内容详见第二部分用户需求书）

4.本项目最高总限价为：人民币760,000.00元（含税）。

（1）供应商必须对全部服务内容进行报价，服务费为固定总价（含税），在项目范围不变的情况下，该费用在合同执行期间不作调整。

（2）供应商必须对本项目的全部内容进行报价，如有缺漏，将导致报价无效。

（3）报价超过采购最高限价为无效报价。

5.资金来源：企业自筹资金。

6.项目完成期限：自合同签订之日起计算6个月。

7.报价有效期：报价有效期为报价截止日后的90天内。

**★二、合格供应商资格条件：**

1． 供应商须为在中华人民共和国境内工商局登记注册、根据中华人民共和国有关法律合法成立，具有独立民事责任能力且在法律上和财务上独立的法人（提供法人的营业执照、事业单位法人证书复印件）。

2.供应商不得被列为“严重失信主体名单”，以“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）查询为准，供应商需在采购公告发布后从“信用中国”网站截图“严重失信”页面并加盖公章（未提交截图或截图信息不清晰将作否决报价处理），同时下载信用信息报告（打印并加盖公章后附在报价文件中）。

3.供应商不得被列入经营异常名录及严重违法失信名单（黑名单），以“国家企业信用信息公示系统”网站（www.gsxt.gov.cn）查询为准，供应商需在采购公告发布后按要求从“国家企业信用信息公示系统”网站截图“经营异常名录及严重违法失信名单（黑名单）”并加盖公章（未按要求截图或截图信息不清晰将作否决报价处理）。

4.供应商不得被列入中国执行信息公开网（http://zxgk.court.gov.cn）的全国法院失信被执行人名单。供应商需在采购公告发布后按要求从中国执行信息公开网“综合查询被执行人”网站截图并加盖公章（未按要求截图或截图信息不清晰将作否决报价处理）。

5.供应商、法定代表人及项目负责人未被列入广东省机场管理集团有限公司不予合作对象名单且在限制期内（供应商须提供《诚信承诺函》并加盖供应商公章，格式详见采购文件）。

6.2021年1月1日至今，供应商没有被行政主管部门取消报价资格且仍在被处罚期内；同时，2021年1月1日至今供应商（包括其关联公司）与采购方及其子公司无发生各种诉讼、仲裁和不良投诉（供应商须提供《诚信承诺函》并加盖供应商公章，格式详见采购文件）。

7.法定代表人为同一人的两个及两个以上法人，母公司、全资子公司及其控股公司，不得在该项目中同时报价（供应商须提供《诚信承诺函》并加盖供应商公章，格式详见采购文件）。

8.本项目不接受联合体报价。

9.供应商须为已购买本项目采购文件。

10.项目完成期限符合采购文件要求。

11.报价有效期符合采购文件要求。

12.按采购文件全部要求提供承诺书/承诺函、证明资料。

**三、参与项目的方式：**

1.登记及获取采购文件时间：

登记时间为2025年7月21日至2025年7月24日，每天上午08:30:00至12:00:00，下午12:00:00至17:30:00；

2.登记及获取采购文件方式：

供应商通过“南方招标与采购交易平台”（www.eebidding.com）进行线上报名（如未在平台注册的，应先注册并审批通过），在支付费用并报名成功后，即可通过平台下载采购文件（已下订单的标书—下载采购文件），如需纸质版采购文件请联系代理机构人员获取。登记时，请准确填写联系方式（含电子邮箱）。

线上报名的平台技术支持（仅限技术咨询）：

李先生，电话：020-87258495-926；

张小姐，电话：020-87258495-925。

相关平台操作文件：https://www.eebidding.com/f/list-39.html

3.其他注意事项

（1）采购文件售价人民币500元整（售后不退）。

（2）本项目只接受参加登记且直接向代理机构获取采购文件的供应商报价。

（3）文件发售联系人：黄小姐、刘小姐020-87258495-305、303、301，联系邮箱：gdyzgj@163.com（供应商如需获取纸质采购文件，可联系文件发售联系人，采购文件可自取或自费邮寄）。

（4）供应商应在报价截止时间前在广东省机场管理集团有限公司一体化数字交易系统(网址: https://wz.gdairport.com)主页中“注册”模块，按规定格式填写正确的供应商登记信息，登记为合格的候选供应商。

**四、报价文件的提交形式、地址和截止时间：**

1.报价文件递交开始及截止时间：2025年7月25日14时00分至14时30分（北京时间）。

2.报价文件递交截止时间及开启、唱价时间：2025年7月25日14时30分（北京时间）。

3.报价文件现场递交地址为：广州市越秀区先烈中路102号华盛大厦北塔25楼广东元正招标采购有限公司。

4.**递交报价文件应采用信封或外包装密封，全部信封或外包装上应当注明报名项目名称、“在（采购文件中规定的日期和时点）之前不得启封”的字样，封口处应加盖供应商印章或授权代表签名。所有报价文件为1正3副，正本和副本应分开包装。**要求如下：

项目名称：机场通现场服务采购项目

供应商(公章)：（供应商全称）

及“北京时间2025年7月25日14时30分前不得启封”字样。

**信封内应附报价文件完整电子文档（U盘2份）（分别为报价文件纸质正本的盖章扫描版和WORD可编辑版，保存工具为U盘，不留密码，无病毒，不压缩，内容应与纸质版报价文件内容一致，如有不同，以纸质版报价文件为准；如纸质版报价文件正副本内容不同，以正本为准）。未按要求密封的报价文件，采购方将拒绝接收报价文件，相关后果由供应商自行承担。**

5.报价文件按指定时间、地点送达，逾期递交的报价文件恕不接受。

6.采购方**不接受以邮寄、电话、传真等形式**的报价文件递交方式。

7.**供应商未按要求密封的报价文件不予接收。**如报价文件未按采购文件要求标记，采购方对报价文件的误投或提前启封概不负责。

**五、相关声明：**

1.报价文件递交时间截止后，供应商不足三家的，采购方将发布公告延长接受登记时间。在延期登记时间内，已递交报价文件的供应商的资料仍有效，未递交报价文件的供应商可根据公告的约定时间参与登记。

2.符合资格条件，且参与项目的供应商至少应达到三家以上，不足三家的，采购方将重新发布采购信息，组织第二次采购。

3.如果第二次符合资格条件、且参与项目的供应商仍不足三家或没有符合资格条件供应商的，采购方可按本单位相关规定推进工作或终止项目。

**六、采购方将不承担供应商准备报价文件和递交报价文件以及参加本次采购活动所发生的任何成本或费用。本项目不设未成交供应商经济补偿，准备报价文件和递交报价文件所发生的任何成本或费用由供应商自理。**

**七、项目联系方式**

采购方：广州白云国际机场股份有限公司

联系人：谢先生

联系电话：020-36066142

地 址：广州白云国际新机场南工作区横二路二号航站区派出所504室

代理机构：广东元正招标采购有限公司

联系地址：广州市越秀区先烈中路102号华盛大厦北塔26楼08室

采购代理机构联系人：黄小姐、杨先生、刘小姐

电话：020-87258495-305、303、301

电子邮箱：gdyzgj@163.com

**八、采购方人员廉洁行为举报电话**

采购方纪检室举报电话：020-36067072

**九、本项目为广东省机场管理集团有限公司自管非招标类采购项目，其适用的采购规定为企业内部相关规定。**

**十、被纳入采购方不予合作对象名单的供应商，其报价将被拒绝，具体名单详见广东省机场管理集团有限公司一体化数字交易系统（https://wz.gdairport.com/gaa）“合作商管理”（不予合作单位名单）。**

**十一、采购信息发布及结果公告网站**

广东元正招标采购有限公司网（http://gdbidding.com/）、广东省机场管理集团有限公司一体化数字交易系统（网址https://wz.gdairport.com）、粤采易阳光采购平台（https://www.gdycy.com/#/homepage）、南方招标与采购交易平台（https://www.eebidding.com/f）等媒体同时发布，本公告的修改、补充在“广东元正招标采购有限公司网（http://gdbidding.com/）”上发布。本公告在各媒体发布的文本如有不同之处，以在“广东元正招标采购有限公司网（http://gdbidding.com/）”发布的文本为准。

广州白云国际机场股份有限公司

广东元正招标采购有限公司

2025年7月21日

**第二部分 用户需求书**

 **机场通现场服务采购项目**

**用户需求书**

**一、项目总体要求**

1. 供应商必须对项目内所有内容进行报价，不允许只对其中部分内容进行报价。
2. **本采购文件中，如标有“★”的地方均被视为主要条款。供应商要特别加以注意，必须对此回答并完全满足或优于这些要求，否则若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效报价处理。**
3. 本采购文件在技术要求中指出的工艺、材料、设备，参照的商标或品牌仅作为说明并没有限制性，如出现了则默认添加“或相当于”字样，供应商可以在其提供的文件资料中选用替代标准，但这些替代标准要优于或相当于技术规格中要求的标准。
4. **采购方根据价格测算情况，设定了本项目的最高限价，评审小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，将要求其在评审现场在评审小组规定的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，评审小组将其作为无效报价处理。建议报价较低的供应商提前准备设备材料等原始发票、人工、税费等相关证明材料以备评审小组查核。**

**二、项目概述**

1.为深化机场通会员体系建设，落实广州白云国际机场股份有限公司“三品”服务建设相关要求，提升机场通会员安检通道优化项目和IP打卡项目的现场保障能力及服务质量，强化机场通品牌和文创产品的宣传及推广，拟采购机场通现场服务项目。

2.工作场所：广州白云国际机场航站楼及采购方指定的工作地点。

3.服务内容：在机场通快速安检通道、IP打卡点/文创店及采购方指定的工作地点，负责现场服务咨询、服务引导、秩序维护及文创店内产品的陈列与销售等工作。

4.服务期限：自合同签订之日起计算6个月。

**三、项目内容**

**（一）安检通道引导**

1.岗位职责：负责航站楼机场通快速安检通道的服务指引工作，包括但不限于：接待机场通会员并协助进行身份确认，引导会员使用安检通道快速过检；负责航站楼快速安检通道的排队秩序维护、服务相关内容解释工作；负责航站楼快速安检通道验证闸机设备的日常清洁及检查工作；负责在航站楼快速安检通道现场推介机场通平台服务和会员权益等。

2.工作时间：每日06:00-22:00，两班倒，同一时段确保至少1人在岗。

3.工作地点：广州白云国际机场航站楼及采购方指定的工作地点。

**（二）IP打卡点销售**

1.岗位职责：负责机场通IP打卡点的服务工作，包括但不限于：接待打卡点旅客，引导旅客参与现场互动和活动，为旅客做好服务咨询和解释工作；负责机场通IP打卡点产品的陈列、销售及售后工作；负责机场通IP打卡点日常维护与清洁工作；负责在机场通IP打卡点现场推介机场通平台功能、服务产品、会员活动；负责机场通在其他线下点位的临时性地推工作等。

2.工作时间：每日07:30-21:30，两班倒，每个点位同一时段确保至少2人在岗。

3.工作地点：广州白云国际机场航站楼及采购方指定的工作地点。

**四、项目要求**

**（一）安全工作要求**

1.安全通用要求

（1）安全管理指标：不发生责任原因造成的安保严重安全差错；不发生责任原因造成的较大及以上火灾事故；不发生责任原因造成的航空地面严重差错；不发生责任原因造成的其他严重不安全事件；不发生责任原因造成的危险品事故；不发生责任原因造成的安全信息迟报、漏报事件。

（2）供应商应严格按照采购方相关管理制度、安全标准、规范要求等进行工作，安全工作必须达到双方约定的质量标准，确保项目工作质量。

（3）供应商应结合采购方安全管理要求，签订《安全责任书》，明确安全目标、安全标准及安全责任并严格落实。

（4）供应商应结合重要节假日、重要会议、团体赛事、专项任务等工作要求，建立专项安全保障方案。

（5）供应商应严格落实岗前安全教育培训、在岗复训、安全相关培训，按时完成相关培训并留存台账记录。

（6）供应商应做好员工入职、定期的背景调查和航空安保培训。

（7）供应商应确保各类岗位人员资质持续符合行业标准，确保其适用性及有效性，并接受采购方对安全投入进行监管。

（8）供应商应严格落实安全审计及日常安全检查工作。按规定组织好安全自查，发现安全隐患、重大险情，应采取有效措施积极处理并报告采购方。

（9）供应商应对检查发现的问题按期限完成整改，须确保安全问题整改闭环率100%。

（10）供应商应配合采购方组织的对不安全事件的调查处理，及时、准确提供相关资料和信息。

（11）供应商应确保安全相关文档由专人管理，保证文档有序、资料齐全，查询方便。

（12）供应商应每天对办公区域、设施设备的表面进行清洁，保持洁净，无堆放杂物现象，禁止存放污染物和携带污染源物品。

（13）供应商应每半年不少于1次对项目区域进行深度清洁。

（14）禁止私自允许无关人员进入工作区域。

（15）禁止在柜台私接电源、充电器、排插等。

（16）禁止在柜台放置管制刀具等违禁品、易燃易爆等危险物品。

（17）供应商应确保员工熟知白云机场火警电话、报警电话、急救电话等。

（18）应急管理要求：

a.应按照采购方要求，建立、实施、完善应急管理制度，包含但不限火灾、突发事故、敏感信息、呼叫系统突发故障等应急预案。

b.应配合采购方或上级组织的应急救援演练活动，并按采购方要求制定演练计划，按计划完成演练工作。

c.应急结束后，应按照应急方案要求对应急处置工作进行评估与总结，形成书面报告，对存在的问题进行整改，及时修订完善应急预案。

d.应对全过程的记录（包括各类图像、录音、录像、文字报告）进行归档保存。

e.每季度至少开展1次岗位特殊情况应急演练。

2.各岗位安全工作要求

（1）安检通道引导岗

a.每班次上岗前检查通道环境卫生是否整洁、设施设备运行是否正常、物资是否齐全，且不少于1次通道的清洁整理，并做好台账记录。

b.每日关闭通道时要及时关闭安检闸机等设备，并对通道环境、工作台台面进行清洁整理。

c.每周对岗位设施设备进行维护保养、清洁清理。

d.员工应熟练掌握一键式报警器使用方法，并配合相关单位做好一键式报警器测试工作。

e.对于安检通道故障等突发情况导致的旅客安全问题，应第一时间为旅客开闸、协调解决问题并进行问题上报。

f.未经允许，严禁私自帮旅客保管不明物品。

（2）IP打卡点销售岗

a.每班次上岗前检查柜台环境卫生是否整洁、设施设备运行是否正常、物资是否齐全，且不少于1次柜台的清洁整理，并做好台账记录。

b.每日关闭柜台时要确认岗位环境是否整洁，物品是否收纳整齐，电源是否关闭。

c.每周对岗位环境进行维护保养、清洁清理。

d.上岗期间应巡查柜台台面、展示货架等位置有无敏感信息，异常情况及时上报。

e.每日应自行抽查现金、电子货币、贵重物品等存储是否符合安全要求，账、物、库是否一致。

f.持有健康证。

g.无明显纹身、不染夸张发色、个人形象整洁端庄。

h.未经允许，严禁私自帮旅客保管不明物品。

I.员工应熟练掌握一键式报警器使用方法，并配合相关单位做好一键式报警器测试工作。

**（二）服务管理要求**

1.服务通用要求

（1）服务管理指标：

a.供应商需确保落实民航服务质量专项行动的符合率为100%。

b.供应商需确保机场通现场服务项目不发生同一时间引发10人（含）以上集体投诉，不发生重大投诉/重大服务差错/重大服务事件；需确保客户投诉及意见响应率100%，投诉及意见处理闭环率100%。

c.供应商需确保服务问题整改率100%。

d.准入培训上岗率100%，首问责任制执行率100%，微笑服务率100%，双手递送服务率100%。

（2）供应商应严格按照采购方相关管理制度、服务标准、规范及要求开展工作，服务工作必须达到双方约定的质量标准，确保工作质量。

（3）供应商应严格落实白云机场服务管理体系相关要求，遵守《白云机场从业人员服务规范》。

（4）供应商应结合采购方服务管理要求，签订《服务责任书》，明确服务目标、服务标准及服务责任并严格落实。

（5）供应商须制定并提交各项管理制度、员工手册、培训教材、总结报告等文件。

（6）供应商应根据白云机场及机场通服务品牌建设要求，配合打造服务亮点。

（7）供应商应建立客户意见管理相关制度，按照制度要求开展相关工作，并持续完善本项目客户意见处理流程，确保工作质量。

（8）供应商应设置专人负责本项目的客户意见管理工作，开展客户意见的受理、回复、整改等。

（9）供应商应对抱怨、投诉事项及处理结果进行汇总、分析、归档，提交采购方审核。

2.各岗位服务工作要求

（1）安检通道引导岗

a.客户投诉率：年度投诉事件≤3次（经核实因服务态度或操作失误等导致），投诉处理率100%，及时解决客户问题，维护良好的客户关系。

b.服务差错率：业务办理差错率≤0.5%（如指引错误等）；

c.引导响应速度：在发现旅客出现疑惑、停留等情况时，需在15秒内主动上前提供引导服务，保证旅客安检流程高效推进。突发事件（如旅客突发疾病、设备故障）响应时间≤3分钟。

d.考勤情况：严格遵守岗位的考勤制度，月度迟到/早退≤1次，无旷工现象。

e.在岗合规率：工作时间违规行为（如玩手机、脱岗）发生次数≤1次/季度。

f.信息泄露事件：旅客隐私数据泄露事件0发生；

g.安全检查合格率：设备操作、消防演练等安全考核通过率100%。

h.业务知识抽查：随机问答/笔试正确率≥85%。

i.负面舆情：因服务问题引发媒体曝光或重大舆情事件0容忍（直接辞退）。

j.安检通道应保持干净整洁，台面无积尘、无污渍、无垃圾。

k.应热情、耐心、准确、细致地回答旅客问题，解答一切有关安检通道使用等问题。

（2）IP打卡点销售岗

a.销售额达标率：将每月设定明确的销售目标，要求销售人员销售额达标率90%及以上。

b.客户投诉率：客户投诉每年不超过3起，投诉处理率 100%，及时解决客户问题，维护良好的客户关系。

c.服务响应速度：在顾客咨询或提出需求时，需在30秒内做出响应，避免让顾客等待过长时间。

d.售后处理及时率：对于顾客的售后问题，如退换货、产品质量反馈等，需在24小时内给出处理方案，并在3个工作日内完成处理，保障顾客权益。

e.业务知识抽查：随机问答/笔试正确率≥85%。

f.柜台整洁度：销售柜台应保持干净整洁，台面无积尘、无污渍、无垃圾，每日营业前和营业结束后进行全面清洁，营业期间随时整理。

g.库存管理：准确记录商品的出入库情况，定期进行库存盘点，确保账实相符，误差率不超过1%，及时反馈库存不足或积压情况。​

h.商品陈列规范：按照店铺规定的陈列标准摆放商品，确保商品陈列整齐、美观、有序，方便顾客挑选，每小时进行一次陈列检查和调整。​

i.店铺安全：遵守店铺的安全管理制度，负责所在区域的设备设施安全检查，设备操作、消防演练等安全考核通过率100%。

j.考勤情况：严格遵守店铺的考勤制度，月度迟到/早退≤1次，无旷工现象。

**（三）人力资源要求**

1.供应商应设置专职项目主管，负责全面主持机场通现场服务项目工作，统筹做好安全、服务、行政、培训、质检、现场管理，确保项目平稳、顺利运作。

2.供应商应按采购方要求足额配备满足业务开展需要的人员。当出现人员流动时，应在30个自然日内完成对应人员（符合综合评审文件要求）的招聘。

3.供应商应接受采购方对人员选聘、选拔、调岗等工作的监督指导，对岗位人员选聘、选拔、调岗等享有审核权。

4.供应商应按照国家相关法律法规与服务人员签订劳动合同，办理“五险一金”，意外伤害等各项保险，并规范用工制度。

5.本项目除核心人员（含项目主管、精品客服）以外的人员允许使用实习生，实习生比例不超过本岗位应配人数的30%（如实际配备人数≥应配人数时，按应配人数计算）。

6.该项目原则上不得人员复用，采购方检查发现供应商人员复用情况的，采购方将按照合同包干单价的50%核减复用人员的当月费用，并纳入月度考核，直至整改完毕。

7.供应商应按照劳动合同足额支付员工工资报酬、奖金、加班工资等。

8.供应商必须遵守国家《中华人民共和国劳动法》规定，可根据实际工作需求，使用标准工时制、综合工时制。加班时间必须依据国家《中华人民共和国劳动法》规定标准及劳动合同约定标准发放工资或安排补休。

9.供应商应承诺严格遵守国家相关法律法规等规定，依法保障务工人员合法权益，服从主要监管部门的要求。

10.供应商应依据国家法律法规，保障员工合法权益，如员工的合法劳动休息，计划生育政策，服务人员（女性）在孕期、产期和哺乳期间的合法权益等。

11.如供应商员工在工作期间发生工伤等意外情况并导致经济损失或人身伤害的，供应商应自行承担相关责任，采购方不对供应商员工承担任何责任。

12.供应商应按照采购方、合同等要求，建立科学的员工岗位配置方案。

13.供应商应按照采购方要求做好员工考勤管理，并接受采购方监管。

14.供应商应按照采购方要求提交与人员管理相关的材料，如花名册、值班表、工资表、工资流水、五险一金缴纳记录等。

15.供应商应指定专人负责培训管理工作，根据业务特点制定并落实年度培训工作计划。

16.供应商应按照采购方要求，做好员工准入培训、安全服务培训、员工手册培训、专项培训等。

17.供应商应按照采购方要求，做到岗前培训全覆盖，持证上岗率100%，人员复训率100%。

18.在工作过程中发生重大服务问题或差错的，或被上级单位/部门问责的，供应商须反查培训过程，对当事人进行岗位复训，经采购方考核通过后，准予上岗。

**（四）业务管理要求**

1.供应商须遵守国家相关法律法规、行业标准、ISO体系文件以及采购方各项安全、服务管理制度，严格依法依规开展生产经营、服务保障活动。

2.供应商应严格按照采购文件、合同条款、相关制度等开展工作，确保项目安全平稳运行与高质量发展。

3.供应商应建立健全管理制度，包括行政事务类、人事管理类、服务管理类、安全管理类、信息保密类、风险防控类等，并提交甲方审核、备案。

4.供应商应完善岗位工作手册，内容包括培训计划、安全服务标准、工作流程、工作要求、风险管理、应急处置等，且具体内容应符合主要监管单位、部门的相关制度要求。在履约过程中，供应商应自觉维护采购方在公众中的良好形象及品牌，严禁在服务过程中从事采购方授权范围以外的事宜。

5.若遇重大节日、活动、各项检查、重要航班保障以及特殊应急事件等情况，供应商应无条件予以配合，须根据机场要求组织保障。

6.供应商不得将项目的管理责任转让给第三方。

7.供应商应规范填写服务过程中产生的各类台账（如图像、录音、录像、文字报告、PPT、EXCEL、PDF等电子台账、纸质台账、各类信息系统报表等），确保台账内容真实、完整、准确，并归档保存。各类台账应保存至合同期结束，并提交采购方存档。

8.供应商应安排专人管理台账，规范台账借阅、复印、复制等相关流程。服务过程中所产生的各类台账应归采购方所有。

9.供应商应对服务过程产生的各类数据做好存档，并对各类工作数据做好保密，未经采购方许可，不得向第三方提供。供应商在服务过程中所产生的各类数据应归采购方所有

10.供应商应根据采购方要求为员工每人配备夏、冬工作服装各2套，冬装大衣每人1件，并根据季节统一着装，同时做好新员工工作服装储备。

四、岗位配置及需求

（一）组织机构

1.项目中选后，供应商应在10个工作日内安排人员进驻，熟悉现场业务及设施设备情况，并根据采购方需求，建立各类管理制度、工作流程等。

2.入场前15个工作日，供应商应完成全部人员的招聘以及各项培训工作，并提交项目所有人员相关资料（包括但不限于：劳动合同复印件、身份证、无犯罪记录证明、主要工作履历和经验等）。

3.供应商应提供拟派项目主管的履历说明，至少包含以下信息：从事类似项目的工作年限、工作经历、个人履历等。

4.服务时间：供应商应建立值班值守机制，设立7\*24小时值班电话，履行值班职责，处理客户意见、突发事件等。

5.若遇机场的重大节日、活动、各项检查、重要保障任务以及特殊应急等情况，供应商需协助采购方完成各项保障任务。

（二）岗位人数配置需求

1.岗位设置

根据会员安检通道和IP打卡的业务需求，现场拟配置项目主管、精品客服、普通客服等三个岗位。其中，项目主管采用行政班制，主要负责项目人员的日常管理工作，包括但不限于合理安排在岗人员、日常巡岗、处理现场突发问题及投诉等；精品和普通客服采用倒班制，主要负责机场通快速安检通道口的服务引导以及IP打卡点的陈列、现场服务及销售工作，精品客服人员除履行基本岗位职责外，需具备一定的英语应用能力（能熟练进行日常交流及业务场景下的英语沟通，可独立完成旅客咨询、产品推介等涉外服务工作），协助项目主管管理当班人员。

2.人员配置

（1）第一批次（合同签订之日起计算6个月）

拟配置1名项目主管，12名客服人员（10名普通客服、2名精品客服），共13人，服务期为自合同签订之日起计算6个月，具体配置如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位/职务** | **工作地点** | **服务时间** | **全天服务时长（h）** | **配置人数** |
| 1 | 项目主管 | 航站楼 | 08:30-17:30 | 9 | 1 |
| 2 | 客服岗（普通客服10名，精品客服2名） | 安检口 | 06:00-22:00 | 16 | 2 |
| 3 | IP打卡点 | 07:30-21:30 | 15 | 5 |
| 4 | IP打卡点 | 07:30-21:30 | 15 | 5 |
| **合计** | **13** |

（2）第二批次（10月15日至合同结束）

因T3航站楼启用，届时拟新增1个IP点位及1个安检通道，即需在第一批次原有人员基础上，增加7名客服人员（1名精品客服及6名普通客服），共新增7人，服务期预计4个月（10月15日至合同结束），具体配置如下：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位/职务** | **工作地点** | **服务时间** | **全天服务时长（h）** | **原配置人数** | **10月15日起新增人数** | **总配置人数** |
| 1 | 项目主管 | 航站楼 | 08:30-17:30 | 9 | 1 | 0 | 1 |
| 2 | 客服岗（普通客服16名，精品客服3名） | 安检口 | 06:00-22:00 | 16 | 2 | 1 | 3 |
| 3 | IP打卡点 | 07:30-21:30 | 15 | 5 | 3 | 8 |
| 4 | IP打卡点 | 07:30-21:30 | 15 | 5 | 3 | 8 |
| 合计 | 13 | 7 | 20 |

**（三）岗位人员素质要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **类别** | **岗位名称** | **人员素质** |
| 1 | 行政 | 项目主管 | 一、基本要求1.学历：全日制大学本科及以上学历（人力资源、行政管理、中文、新媒体、设计类、信息技术类专业者优先）。2.工作经历：具备5年及以上的客户服务行业团队管理经验。3.健康状况：良好。二、关键技能1.了解民航服务内容、基本情况、相关法律法规、标准制度等。2.能掌握并熟练应用办公软件（如WORD/EXCEL/PPT）、管理工具等。3.具有良好的表达、沟通、协调、统筹能力。4.具有良好的领导力，善用管理工具或方法，提高团队凝聚力。5.具备进度管理、成本管控、质量管理、风险管控等能力。6.具备一定的活动策划、品牌推广能力。7.具备各类特殊情况、紧急情况、服务差错处理能力等。三、综合素质1.爱岗敬业，忠于职守。不做任何触犯法律法规、损害国家、企业、集体利益的事情。2.具有较强的领导力，注重团队发展和协作。3.具有对项目发展的前瞻性和目标感。4.敢于向困难发起挑战，并具备解决困难的决心和能力。5.能够顺利完成各级交办的工作任务。注：项目主管须是供应商在职员工，不得兼任其他项目，更换须征得采购方同意，更换的人员素质要求须达到同等水平。 |
| 2 | 倒班 | 精品客服 | 一、基本要求1.学历：全日制大专及以上学历。2.工作经历：具备3年及以上客户服务行业工作经验。3.健康状况：良好。二、关键技能1.对民航基础业务较为熟悉或了解，有从事过相关工作者优先。2.能够熟练操作电脑，熟练应用常用办公软件等。3.具备中英流利对话水平（英语专业或持有英语等级证书者优先），宜具备粤语听说能力。4.具有良好的表达、沟通、协调、抗压能力。5.能快速全面了解和掌握各岗位安全、服务、业务的操作流程、规范、要点，并能协助项目主管开展各项工作。6.能够快速有效接收工作任务，并划分任务等级、分解任务清单等。7.具备一定的活动策划、品牌推广能力。8.具备处置特殊情况、紧急突发情况的能力。9.具备处理较复杂的安全事件、服务事件、投诉事件、员工纠纷的能力。三、综合素质1.爱岗敬业，忠于职守。不做任何触犯法律法规、损害国家、企业、集体利益的事情。2.具有较强的责任感和目标意识，勇挑重担，迎难而上，决不推卸责任。3.配合度和执行力较强，能够顺利完成各级交办的工作任务。 |
| 3 | 倒班 | 普通客服 | 一、基本要求1.年龄：18-35周岁。2.学历：大专及以上学历。3.工作经历：0-2年及以上相关工作经历（本岗位可使用实习生，实习生须为最后一学年）。4.外貌形体：五官端正、身材匀称、形象气质佳、面部肤色好、皮肤裸露部位无明显疤痕、纹身，无口臭、腋臭、走路无内外八字、听力视力良好等。5.健康状况：良好二、关键技能1.对民航基础业务较为熟悉或了解，有从事过相关工作者优先。2.能够熟练操作电脑，熟练应用常用办公软件等。3.具有良好的表达和沟通能力。4.能一岗多能，具备一定的协调、应变能力。三、综合素质1.具有较强的责任心、积极端正的工作态度、严谨的工作作风，行为大方得体，耐心细致，能够提供温馨体贴的服务。2.具有良好的同理心，亲和力和洞察力较强，能够高效识别并提供个性化服务。3.谦虚好学、吃苦耐劳、乐于奉献、廉洁自律、服从安排，能够自主学习并快速掌握知识要点等。4.具有较强的执行力，对完成任务情况能够做到及时反馈。5.具有较强的保密意识，能够自觉遵守保密条例。 |

**五、项目费用**

**（一）费用最高限价**

本项目最高总限价为人民币 760,000.00 元（含税），费用构成包含人工成本、管理费、利润及税费，按6个月服务期测算。

本次采购采用总价包干模式结算，合同期内项目范围不变的情况下，费用不作调整；结算严格依据服务期内中期、终期两次考核（详见合同书附件2《人员管理与考核标准》）结果分阶段支付，考核结果不达标将影响对应比例费用的支付，具体如下：

1.合同签订后1个月内，支付合同总费用的20%的启动资金。

2.合同实施3个月后，根据中期考核结果支付合同总费用的60%。考核达标（符合合同约定合格标准）的，全额支付该部分费用；考核不达标（未达到合同约定合格标准）的，按考核细则扣减对应比例费用，且甲方有权终止合同。

3.服务期结束后1个月内，根据终期考核结果支付剩余20%合同费用。考核达标（符合合同约定合格标准）的，全额支付该部分费用；考核不达标（未达到合同约定合格标准）的，按考核细则扣减对应比例费用，情节严重的该部分费用不予支付。

**（二）费用说明**

1.项目总费用以合同金额为准，以人民币“元”为计量单位。在合同期间不因任何市场因素（如物料、劳务、用工成本增长）发生变化而调整合同费用，但因法律法规、行政管理、行业管理、流行性疾病、重大业务调整等因素造成合同权利义务内容显著变化的，经双方协商一致可在年度合同费用的合理范围内予以调整。

2.本项目费用构成包含人工成本、其他成本、管理费、利润、税费。

3.本项目允许使用一定比例的实习生，合同予以明确正式工与实习生的费用标准；如供应商超过约定比例或数量使用实习生，则视为恶意损害采购方利益的行为。

4.员工薪酬

（1）供应商应制定员工薪酬方案并报备给采购方，内容确保符合国家、省市政府及人力资源机构相关规定。

（2）员工薪酬应至少包含：基本工资、考核绩效、加班工资、五险一金等，均由供应商承担。

（3）合同执行期内，供应商应保证员工工资的发放，不得克扣、拖欠员工工资，确保准确核算并按时发放员工加班工资。

5.管理费：管理费包含但不限于服装费、体检费、办证费、培训费、耗材费、保险费等，均由供应商承担。

**第三部分 报价须知**

## 一、说明

1．适用范围及项目综合说明

1.1本采购文件适用于本采购项目。

2. 定义

2.1 “采购方”“采购代理机构”是指：见第一部分采购公告。

2.2“供应商”是指响应本文件要求，参加本项目报价的法人或者其他组织、自然人。

2.3 合格的“供应商”是指：

1) 参见第一部分采购公告。

2) 关于分公司报价的，需提供具有法人资格的总公司的营业执照副本复印件及授权书。总公司可就本项目或此类项目在一定范围或时间内出具授权书。已由总公司授权的，总公司取得的相关资质证书对分公司有效，且报价分公司需满足本项目的技术服务能力要求。

3) 除联合体外，彼此存在投资与被投资关系的，或彼此的经营者、董事会（或同类管理机构）成员属于直系亲属或配偶关系的，不接受作为参与本采购项目中同一包（组）竞争的供应商。

4）资格审查方式详见第四部分综合评审的方法，附表1初步评审表。

2.4“成交人”是指经采购方相关规定程序确定并授予合同的供应商。

2.5“报价文件”是指：供应商根据本采购文件要求，编制包含报价、技术和服务等所有内容的实质性响应文件。

3. 合格的货物和服务

3.1 “货物”是指供应商制造或组织符合采购文件要求的货物等。货物必须是合法生产、合法来源的符合国家有关标准要求的货物，并满足本采购文件规定的规格、参数、质量、价格、有效期、售后服务等要求。

3.2 “服务”是指除货物和工程以外的其他采购对象,其中包括：供应商须承担的运输、安装、技术支持、培训以及采购文件规定的其它服务。

4．报价费用

4.1 供应商应承担所有与准备和参加采购有关的费用，不论评审的结果如何，采购方均无义务和责任承担这些费用。

## 二、采购文件

5. 采购文件的构成

5.1采购文件由下列文件以及在采购过程中发出的修正和补充文件组成：

1）采购公告

2）用户需求书

3) 报价须知

4) 综合评审办法

5) 合同书

6）廉洁协议

7) 报价文件格式

8) 在采购过程中由采购代理机构发出的修正和补充文件等

5.2 供应商应认真阅读、并充分理解采购文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容、重要事项、格式、条款和技术规范、参数及要求等），供应商没有按照采购文件要求提交全部资料，或者报价文件没有对采购文件在各方面都做出实质性响应是供应商的风险，有可能导致其报价被拒绝，或被认定为无效报价或被确定为报价无效。

6.质疑

6.1供应商在规定的时间内未对采购文件澄清或提出疑问的，采购方将视其为无质疑。对采购文件中描述有歧意或前后不一致的地方，综合评审小组有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个供应商。

6.2书面形式是指（电子邮件）或纸质文件等可以有形地表现所载内容的形式。

7. 采购文件的修改

7.l在报价截止时间前，无论出于何种原因，根据项目的需要，采购方可主动地或在解答供应商提出的疑问时对采购文件进行修改和变更。

7.2在综合评审工作开展前，因采购方公司内部决策，采购方需取消项目的，采购方将以邮件方式告知供应商，采购方对此不会向供应商提供任何补偿和费用。

7.3在综合评审过程中，采购文件内容如有实质性的变更，采购小组应以书面形式通知所有参与报价的供应商。若供应商对此类实质性变更不予接受，可以要求退出项目报价，否则将被视为接受此变更并受其约束。

## 三、报价文件的编制

8. 报价文件编制基本要求

8.1 供应商应认真阅读、并充分理解采购文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容、重要事项、格式、条款和技术规范、参数及要求等），并应完整、真实、准确的填写采购文件中规定的所有内容。供应商没有按照采购文件要求提交全部资料，或者报价没有对采购文件在各方面都作出实质性响应是供应商的风险，有可能导致其报价被拒绝，或被认定为无效报价或被确定为报价无效。

8.2如因供应商只填写和提供了本文件要求的部分内容和附件，或报价文件填报的内容不详，而给综合评审造成困难的，其可能导致的结果和责任由供应商自行承担。

8.3供应商必须对报价文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购方及采购监督管理部门等对其中任何资料进行核实的要求。

9. 报价文件的构成

9.1报价文件的构成应符合法律法规及采购文件的要求。

9.2供应商应按本采购文件规定的内容和格式编制并提交报价文件，报价文件应参照采购文件报价文件格式的内容要求、编排顺序和格式要求，提供全面的报价文件。包含但不限于以下内容：

（1）供应商报价的内容与采购文件的技术、商务要求有偏离时，无论这种偏离是否有利于买方，供应商都应按附件的格式如实填写与用户需求差异表和合同条款响应表；

（2）供应商应按报价文件格式的要求提交资格证明文件，并对这些资格文件的真实性负责；

（3）商务技术响应文件（参见采购文件报价文件格式）；

（4）报价响应文件（参见采购文件报价文件格式）；

（5）供应商认为需加以说明的其他内容。

10. 报价及计量

10.1供应商所提供的货物和服务均应以人民币报价，若同时以人民币及外币报价的，以人民币报价为准。

10.2供应商应按采购文件要求的报价范围进行报价。

10.3除技术要求中另有规定外，本文件所要求使用的计量单位均采用国家法定的度、量、衡标准单位计量。

## 四、报价要求

11.对于本文件中未列明，而供应商认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时，采购方将不予支付成交人没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。供应商的报价低于最高限价80%的，须在报价文件中说明报价理由。其报价理由交由评标委员会进行检查和核算。若不提交或报价理由不成立的，将被评标委员会认定为低于成本价恶意竞争并否决报价。

## 五、综合评审

12.报价

12.1 本次综合评审采用一次性报价形式。

13.综合评审

13.1 本次采购由采购方组建评审小组，评审小组由 3人组成。

13.2 综合评审小组在采购及评审过程中出现意见不一致时，遵循少数服从多数原则。

13.3 对采购文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评审小组有权依法依规进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个供应商。

13.4 核实价的确定：评审小组对各供应商的报价，如存在报价的算术错误、缺项、单列项，则按下述原则进行校核、评审或做出必要的修正后的价格为核实价，如果出现多种处理原则所产生的结果不一致的情况，以最高的修正价作为核实价。评审小组按下述原则调整的价格对其供应商具有约束力。如果供应商不接受修正后的价格，其报价将被拒绝。

1）大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；

2）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；

3）单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；

4）对报价货物的关键、主要设备，供应商报价漏项的，作非实质性响应处理；

5）对报价货物的非关键、非主要设备及伴随服务，供应商报价漏项的，评审将要求漏项的供应商予以澄清，但该澄清不作为评审的依据；综合评审将以其它供应商对应项的最高报价补充计入其评审价；

6）对非关键、非主要设备及伴随服务的费用，如果供应商是另行单独报价的，报价时也相应另行计入其评审价；

7）对数量的评审，以《用户需求书》所明示数量为准；《用户需求书》未明示的，由综合评审小组以其专业知识判断。

13.5 报价文件的澄清：

在评审期间，为方便对报价审核、评估和对比，评审小组可要求供应商对其报价文件进行澄清，有关澄清的要求和答复应以书面形式提交，但不得对报价价格或实质性内容做任何更改；评审小组可允许并书面要求供应商修正报价文件中不构成实质性偏离的、微小的、非正规的、不一致的或不规则的地方，但这些修正不能影响任何供应商相应的名次排序。

13.6 评审小组依法根据采购文件的规定对供应商的报价文件进行评审,并据此推荐成交候选人。

14.综合评审办法

14.1具体见采购文件第四部分“综合评审方法”。

六、确定成交人办法

15.确定成交人

15.1按符合采购需求、质量和服务且有效报价的原则，根据综合评审结果，采购方按《广东省机场管理集团有限公司采购管理规定》《广州白云国际机场股份有限公司采购管理办法》确定成交人。

15.2成交人确定后，采购方将在第一部分采购公告中载明的采购信息发布及结果公告网站发布成交结果公告。

七、质疑和投诉

16.项目供应商对资格预审文件有异议的，应当在提交资格预审文件截止时间前

提出；对采购文件有异议的，应当在项目递交报价资料截止时间前向采购方提出。

17.供应商对项目的成交结果有异议的，应当在采购结果公示期结束前提出。

18.异议人提出异议时，应当提交异议书。异议书应当包括下列内容：

18.1异议人的名称、地址及有效联系方式。

18.2被异议人的名称、地址及有效联系方式。

18.3.异议事项的基本事实。

18.4具体、明确的异议事项和与异议事项相关请求及主张。

18.5有效线索和相关证明材料。

异议人是法人的，异议书必须由其法定代表人或者授权代表签字并盖章，授权代表办理异议事务时，应将授权委托书连同异议书一并提交；其他组织或者自然人提出异议的，异议书必须由其主要负责人或者异议人本人签字，并附有效身份证明复印件。

19.有下列情形之一的异议，不予受理：

19.1项目的异议人不是该异议项目活动的供应商或潜在供应商。

19.2异议事项不具体，且未提供有效线索，难以查证的。

19.3异议书未署具异议人真实姓名、签字和有效联系方式的；以法人名义提出异议的，异议书未经法定代表人签字并加盖公章的；授权代表办理异议事务时，未将授权委托书连同异议书一并提交的。

19.4超过异议时效的。

19.5已经作出处理决定，并且异议人没有提出新的证据的。

19.6对异议涉及的资料或证明文件，无法提供合法来源的。

20.异议受理部门：

1）广州白云国际机场股份有限公司

联系人：谢先生

受理电话：020-36066142

地址：广州白云国际新机场南工作区横二路二号航站区派出所504室

2）广东元正招标采购有限公司

联系地址：广州市越秀区先烈中路102号华盛大厦北塔26楼08室

采购代理机构联系人：黄小姐、杨先生、刘小姐

电话：020-87258495-305、303、301

电子邮箱：gdyzgj@163.com

**注：**项目活动的供应商或潜在供应商可以通过线下形式提出异议。作出答复前，应当暂停采购活动。

**以邮寄方式递交异议书的，供应商递交异议书时间以收件人签收时间为准。**

1. **投诉监督方式**

供应商可以对本次采购活动中的任何违法及不公平内容可向广州白云国际机场股份有限公司机场通事业部进行投诉。联系电话：15920094160

## 八、签订合同

22. 成交通知书

22.1 采购结果公告在交易平台发布后，供应商应在3个工作日内与采购方联系，并提供营业执照、税务登记证和在报价文件中提供的资质证明文件、业绩合同等主要证明文件（如授权其分支机构进行项目实施或提供售后服务的，亦应提供其与分支机构关系的法律证明材料）的原件给采购方进行核对。如逾期提交资料或报价文件中复印件与原件不符，或相关承诺与采购文件不符，采购方有权取消其成交资格。

22.2 成交供应商在应按照采购方指定的时间、地点，派遣其授权代表与采购方签署合同。按采购文件要求和成交供应商的报价文件承诺签订采购合同，但不得超出采购文件要求和成交供应商的报价文件的范围。

22.3 合同的组成基于但不限于以下部分：

a） 《合同书》《廉洁协议》；

b） 《成交通知书》；

c） 采购文件及其澄清、补充文件；

d） 成交供应商的报价文件及其澄清、补充文件。

九、其他

23.保证金

1）本项目需递交报价保证金。具体要求如下：

报价保证金的金额：￥15,000.00(人民币壹万伍仟元整)；报价保证金的形式：保函或银行划账。

①如采用保函方式（须为连带责任保证）交纳，在报价截止时间前将相关扫描件以电子邮件方式发送到代理机构电子邮箱gdyzgj@163.com，同时须在递交报价文件截止时间前将保函及报价文件原件一同递至交采购代理机构；

②如采用银行划账的方式交纳（填写报价单位全称、所报项目采购文件的项目编号），应在报价截止时间前到达采购代理机构保证金账户，账户信息如下：

开户名称：广东元正招标采购有限公司

开户银行：建设银行广州永福支行

银行账号：4400 1490 9070 5300 3335

备注用途：（项目编号：）保证金

2）不予退还报价保证金的情形：

①供应商相互串通报价或者与采购方串通报价，或以他人名义报价或者以其它方式弄虚作假骗的，报价保证金不予退还；如成交的，则成交无效；给采购方造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

②不予退还的其他情况。

3）保证金退还流程：

如无异议或投诉，未成交的供应商报价保证金在成交通知书发出后五个工作日内不计利息原额退还；如有异议或投诉，将在异议和投诉处理完毕后不计利息原额退还。

成交人的报价保证金在成交人交纳了采购代理服务费并与采购方签订了合同，凭合同复印件（或扫描件）到代理机构办理无息退还手续。代理机构在收到成交人合同证明文件，经审核无误后五个工作日内办理退还手续。

23.采购代理服务费

采购代理服务费以本项目成交金额为基数，参照原国家计委“计价格[2002]1980号”文件的规定以差额定率累进法计算（若服务期内国家发布新的采购代理服务收费标准，则按新标准计算服务费）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 成交金额 | 货物类 | 服务类 | 工程类 |
| 100万元以下 | 1.5% | 1.5% | 1.0% |
| 100～500万元 | 1.1% | 0.8% | 0.7% |

**注：本项目无论以何种方式确定成交人（或合同签订方），均须向广东元正招标采购有限公司按上述标准缴纳采购代理服务费，如未按要求缴纳，采购代理机构将在报价保证金中等额扣除代理服务费；成交人在领取成交通知书后，无论因何种原因撤回、放弃中标或无法履行合同的，已交的成交服务费均不予退回。**

**第四部分**

**综 合 评 审 方 法**

**综合评审方法**

**一、综合评审方法修改表**

声明：本综合评审方法使用下文二、综合评审方法通用条款，与该通用条款不同之处，均在本表中列明，并以现文为准，原文不再有效。

**条款号：**  **修改类型：增加**

**现文：**

**条款号：**  **修改类型：删除**

**原文：**

**条款号：**  **修改类型：修改**

**原文：**

**现文：**

注：以上修改，仅限于本范本中有可供选择条款的情形。

（以下无正文）

**二、综合评审方法通用条款**

**（一）总则**

1．评审委员会

1.1本次采购组建评审委员会，评审委员会由3名或以上单数组成。评委会负责全部的评审工作，任何人不得干预评委会的工作。

1.2评审委员会将按照采购文件确定的评审方法进行评审。对采购文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评审委员会有权按规定进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个供应商。

1.3在评审期间，为方便对报价文件进行审核、评估和对比，评审委员会可以以书面形式要求供应商对报价文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作出必要的书面澄清说明，但该澄清说明不得超出报价文件的范围或者改变报价文件的实质性内容。

1.4如有必要，评审委员会将书面要求供应商修正报价文件中不构成实质性偏离的、微小的、非正规的、不一致的或不规则的地方，这些修正不应影响评审的公平公正。

1.5参与评审工作的所有人员必须参照遵守相关法律、法规的规定、以及采购方公司规定，以确保评审的公平、公正。

2．评审方法

2.1本次评审采用综合评分法。

2.2本次评审是以采购文件为依据，按公正、科学、客观、平等竞争的要求，**推荐技术先进、报价合理、经验丰富、信誉良好、售后服务好以及综合实力强的成交人。**

3．评审步骤

3.1评审委员会先进行资格评审，再进行技术、商务及价格的详细评审。只有通过资格评审的报价才能进入详细的评审。最后评审委员会出具评审报告，并排序推荐3位成交候选人。

4．评分及其统计

4.1按照评审程序、评分标准以及权重分配的规定，评审委员会各成员分别首先就各个供应商的商务技术状况及其对采购文件要求的响应情况进行评议和比较，评出其商务技术评分。各评委的商务技术评分算术平均值即为该供应商的商务技术评分。然后，评出供应商的价格评分。将各供应商的商务技术评分和价格评分分别乘以权重并相加得出其综合得分。将各综合得分由高到低顺序排列，综合得分最高的供应商为第一成交候选人，综合得分次高的供应商为第二成交候选人，以此类推。评审委员会将推荐综合得分前3名的供应商为成交候选人。

**（二）资格评审**

5．评审委员会按照《资格审查表》内容对报价文件进行资格性检查及资格检查，只有对《资格审查表》所列各项作出实质性响应的报价文件才能通过资格评审。对是否实质性响应采购文件的要求有争议的报价，评审委员会将以记名方式表决，被认为响应的得票超过半数的供应商有资格进入下一阶段的评审，否则将被淘汰。

6．评审委员会将审查报价文件是否完整、有关资格证明文件是否齐全有效、是否提交报价保证金、文件签署是否合格、报价有效期是否满足要求、报价文件的总体编排是否基本有序等。

7．在详细评审之前，评审委员会要审查每份报价文件是否实质上响应了采购文件的要求。实质上响应的报价应该是与采购文件要求的关键条款、条件和规格相符合，没有重大偏离或保留的报价。所谓重大偏离或保留是指实质上影响合同的供货范围、质量和性能；或者实质上与采购文件不一致，而且限制了合同中采购方的权利或供应商的义务；纠正这些偏离或保留将会对其他实质上响应要求的供应商的竞争地位产生不公正的影响。评审委员会决定报价文件的响应性只根据报价文件本身的内容，而不寻找外部的证据。

8．评审委员会将审查实质参加供应商数或符合资格条件的是否够3家，不足3家的，采购方将重新发布采购信息，组织第二次采购。

9. 如果第二次实质参加供应商数或符合资格条件的供应商仍不足3家的，采购方可按本单位相关规定推进工作或终止项目。

10.没有符合资格条件合作商的项目，采购方将终止项目评审工作。

11．无效报价的认定

11.1按《资格审查表》（见附表1）所列各项，报价文件不满足采购文件要求的，将被认定为无效报价。

**（三）详细评审**

12．详细评审是对通过资格评审的报价进行商务技术和价格的评审。

12.1商务技术评分：评审委员会就供应商对商务响应表中各项因素进行评分，各因素所占权重见《商务技术评审表》（附表2），评分统计按本综合评审方法4.1条规定进行。

12.2价格评分：价格评审为客观计算得分，总分为 60 分，将评委会校核后的各供应商的报价总价定义为评审价格。

1. **综合得分的计算：每个供应商的综合总得分由以下两部分组成**(每部分得分计算以四舍五入的方式保留到小数点后两位)

**13.1供应商的商务技术得分按照方法 一 计算：**

**方法一：**取全体评委技术评分（各技术细项评分总和）的算术平均值；

**方法二：**全体评委技术评分（各技术细项评分总和）去掉一个最高分和一个最低分后的算数平均值。

**13.2供应商的价格得分**

**13.2.1评审基准价按照方法 一 计算：**

**方法一：算数平均法（选用序号** ① **）**

①取所有效评审价的算数平均值作为评审基准价；

②取所有效评审价的算数平均值下浮 %作为评审基准价（由采购方编制采购文件时确定或采购方代表现场抽取），下浮幅度应在 0～5%（含 5%）区间内；

③所有有效评审价去掉一个最高值和一个最低值后的算术平均值作为评审基准价（如果有效评审价少于5家时，则计算时不去掉最高值和最低值）。

**方法二：加权平均法**

商务技术得分或入围得分（具体由采购方自定）前 N名（N≥5，具体由采购方自定）的经济报价加权平均，计算评审参考价。公式如下：

评审参考价=Σ（供应商的报价\*报价权重）。

其中：报价权重的计算方法为：将 N名供应商按技术分由高至低进行排序，第一名供应商的权重为（），第二名供应商的权重为（），以此类推，最后一名供应商的权重为（ ）。

**方法三：区间抽取法**

设立入围合格分数线（商务技术得分，具体数值由采购方在采购文件中确定），达到或超过及格线的供应商的报价方能参与评审参考价的计算。将达到或超过商务技术部分及格分数线的报价由低至高进行排列，按以下公式计算评标参考价，计算公式如下：

评审参考价=（Q高-Q低）/100\*Ｘ+Q低

Q低：为达到或超过商务技术部分及格分数线的供应商最低报价与成本警示价两者中的较高值；

Q高：为（最高投标限价\*D%）（D的取值范围为[94,100],由采购方自定）

X:为等分点值，在评审会议开始前从[0,100]整数中随机抽取

**方法四：最低价法（选用序号 ）**

①取所有效评审价的最低价直接作为评审基准价；

②商务技术得分或入围得分（具体由采购方自定）前 N名（N≥5，具体由采购方自定）的供应商报价中的最低价作为评审基准价。

**13.2.2价格评审得分计算**

**供应商综合总得分＝商务技术得分+价格得分**

1）当报价等于基准价时，供应商的所报价格得分为 60 分；

2）当报价高于基准价的供应商的所报价格得分按下式计算：价格得分= 60 （价格分值）-（评审价格-基准价）÷基准价\*100\*1（四舍五入，按插值法计算，扣至0分为止，得分精确到小数点后两位)；

3)当报价低于基准价时，供应商的所报价格得分按下式计算：价格得分= 60 （价格分值）-（基准价-评审价格）÷基准价\*100\*0.5（四舍五入，按插值法计算，扣至0分为止，得分精确到小数点后两位）；

4）算术错误将按以下方法更正：若单价计算的结果与总价不一致，以总价为准；若单价有明显的小数点错位，应与供应商进行澄清更正；若用文字表示的数值与用数字表示的数值不一致，以文字表示的数值为准。如果供应商不接受对其错误的更正，其报价将被拒绝。

5）对于报价文件中不构成重大偏差的不正规、不一致或不规则等的微细偏差，评审委员会可以要求供应商进行补正，拒不补正的，在详细评审时可以对微细偏差作出不利于该供应商的评审，量化标准应当在评审文件中规定。

6）在详细评审之前，评审委员会要审查每份报价文件是否实质上响应了评审文件的要求。实质上响应的报价文件应该是与评审文件要求的关键性条文没有重大偏离的。对评审文件中加“\*星号或★星号”或重体字标明的关键条文的偏离、保留或反对，将被认为是重大偏离，将导致报价文件作废。

7)报价截止后，供应商不得要求通过修正或撤消不合要求的偏离从而使其报价成为实质上响应的报价。

14.评分总值最高为100分，商务技术及价格评分权重分配：

|  |  |
| --- | --- |
| 评分项目 | 分值 |
| 商务技术评审 | 40 |
| 价格评审 | 60 |

注：根据上述商务技术及价格的得分，代入下列公式计算各供应商的综合得分。进入详细评审的各供应商的综合得分， 综合得分＝商务技术得分+价格得分。

**（四）、成交候选人**

15．评审委员会将出具评审报告，并排序推荐3位成交候选人。

15.1评审委员会按供应商综合得分由高到低的原则进行排序(综合得分相同，名次按评审价由低到高顺序排列；综合得分相同、评审价和商务服务得分均相同的，名次由评审委员会投票确定)。推荐排名第一的供应商为第一成交候选人，推荐排名第二的供应商为第二成交候选人，以此类推。

15.2成交价的确定：成交价以开封唱价时报价价格为准；如有缺项、漏项，视为已包含在成交价中。

15.3根据评审委员会的评审结果，采购方依法确定成交人，也可以事先授权评审委员会直接确定成交人。

**附表1：资格审查表（注：本表不需要供应商填写）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评审内容 | A | B | C | … |
| 1 | 具有在中华人民共和国境内注册的独立法人资格或为依法允许经营的事业单位（须提供有效的营业执照复印件或事业单位法人证书和组织机构代码证的复印件（加盖供应商公章） |  |  |  |  |
| 2 | 提供承诺书/承诺函、证明资料是否齐全（见采购公告的合格供应商资格条件）。 |  |  |  |  |
| 3 | 报价函必须有法定代表人或其授权代表签字（含电子签字）或盖章。 |  |  |  |  |
| 4 | 报价函必须有供应商单位公章。 |  |  |  |  |
| 5 | 报价有效期是否符合采购文件要求。 |  |  |  |  |
| 6 | 服务完成期限符合采购文件要求。 |  |  |  |  |
| 7 | 报价文件符合采购文件的式样和签署、盖章要求。 |  |  |  |  |
| 8 | 报价不得超过最高限价。 |  |  |  |  |
| 9 | 不存在低于成本价报价或报价明显不合理而供应商不能合理说明的情况。（结合项目情况，如不需要可以删除） |  |  |  |  |
| 10 | 报价文件的内容满足采购文件中的“★”号条款要求（若有）。 |  |  |  |  |
| 11 | 供应商必须对项目内所有内容进行响应，不允许只对其中部分内容进行响应。 |  |  |  |  |
| 12 | 无其他未实质性响应采购文件要求，或无经评委认定为无效报价的。 |  |  |  |  |
| 13 | 保证金是否符合综合评审文件的要求。 |  |  |  |  |
|  | 是否通过资格评审 |  |  |  |  |

注：1.供应商人分栏中填写“○”表示该项符合采购文件要求，“×”表示该项不符合采购文件要求；

2.结论栏中填写“通过”表示该供应商报价文件符合采购文件要求，“不通过”表示该供应商报价文件不符合采购文件要求。

3.结论汇总意见采取少数服从多数原则，即超过半数评委的结论为“通过”则该供应商通过资格评审，否则不通过。

评委签字 日期

**附表2：商务技术评审表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审内容** | **单项总分** | **评分范围** |
| 1 | 财务状况 | 2分 | 1.速动比率（1分）（1）速动比率≥160%，得1分；（2）140%≤速动比率＜160%，得 0.8分；（3）速动比率＜140%，得0.5分。（速动比率=速动资产/流动负债×100%；速动资产=流动资产-存货-预付账款-待摊费用）注：需提供2024年度审计财务报表扫描件或电子税局截图（加盖公章），未提供或内容不清晰的，本项不得分。2. 近三年盈利情况（1分）（1）连续3年盈利，得1分；（2）连续2年盈利，得 0.5分；（3）1年盈利，得0.2分；（4）其他情形，不得分。**注：需提供2022-2024年度审计财务报表扫描件或电子税局截图（加盖公章），未提供或内容不清晰的，本项不得分**。 |
| 2 | 类项目经验 | 10分 | 2022年1月1日至今，承接过企业、事业单位、机关、社会团体等各类机构现场服务项目的，按以下标准计分：（1）合同金额50万元及以上的，每份得5分；（2）合同金额20万元（含）-50万元（不含）的，每份得3分；（3）合同金额20万元以下的，每份得1分；本项最高得10分。​**注：本项所述“现场服务”指在服务对象指定的现场场所内，直接面向其需求提供的服务，包括：****引导指引（如场地引导、流程指引等）；****经营代理（如业务代办、渠道代理等）；****内部事务代办（如文书处理、会务支持等）；****人员公共事务协助（如政策咨询、资质办理协助等）。****2.合同关键页须包含合同签署页、服务条款页、金额页及双方签章页，未按要求提供或内容不清晰的不予计分。** |
| 3 | 项目团队配置（含学历） | 8分 | 1.项目主管（4 分）​（1）具有人力资源或行政管理经济类中级职称证书或二级/技师企业人力资源管理师之一的，得1分；具有人力资源或行政管理经济类高级或以上职称证书或一级/高级技师企业人力资源管理师之一的，得2分；**注：①需提供上述职称证书或职业技能等级证书的扫描件（加盖供应商公章）；②需提供近3个月（采购公告当月不算）在本单位的社保缴纳证明（加盖供应商公章）。**（2）具有6年或以上客户服务行业团队管理经验的得2分。**注：管理经验需提供服务过的项目合同（合同中能清晰显示担任的工作岗位），若合同不能证明管理经验，可提供对应合同所服务业主单位出具的证明材料（需体现担任职责及服务时间，须经所服务业主单位盖章确认，工作经验年限评审依据为提供的证明材料中体现的服务时间累计值。如担任的岗位与上述名称不完全一致，但实际职责相同或相似，供应商需提供书面说明，由评审委员会确定是否符合要求。**2.精品客服（3分）拟投入的精品客服中每有一个具有本科或以上学历的得1分，最高得3分。**注：①提供有效的学历证书复印件加盖公章。学历证明须同时提供学信网查询截图，如提供国外学历证书的，须同时提供中文翻译及教育部留学服务中心出具的“国外学历学位认证书”。②提供近3个月（采购公告当月不算）在本单位的购买社保的证明并加盖供应商公章；****若暂未满足，可提供拟投入本科及以上学历人员数量的承诺函，相关承诺内容须在后续成交合同中明确体现，若未按约定履行，将追究相应违约责任。**3.团队语言能力（1分）拟投入团队中，持有英语能力证书者按以下标准计分：（1）持有CET-6证书或以上，或雅思6.5分或以上、托福90分或以上，每人得1分；（2）持有CET-4证书，每人得0.5分；本项最高得1分。**注：①需提供英语能力证书、学历证书（如涉及）；②需提供能证明与本单位存在劳动关系的材料（如劳动合同关键页、近3个月社保缴纳证明），并加盖公章；若暂未满足，可提供拟投入语言能力人员数量的承诺函，相关承诺内容须在后续成交合同中明确体现，若未按约定履行，将追究相应违约责任。** |
| 4 | 服务方案针对性 | 4分 | 1.针对快速安检通道服务：引导流程设计、高峰期应对措施、会员权益推广等方案（4分）。**（评价标准：优4分，良3分，中2分，差1分）** |
| 4分 | 2.针对IP打卡点/文创店：产品陈列策略、销售技巧培训、互动活动策划等方案（4分）。**（评价标准：优4分，良3分，中2分，差1分）** |
| 5 | 现场管理与应急保障 | 3分 | 1.人员排班计划、考勤管理、服务质量考核机制等的完整性和可操作性（3分）；**（评价标准：优3分，良2分，中1分，差0分）** |
| 3分 | 2.突发事件应急预案（如旅客纠纷、设备故障、客流激增等）的完整性和可操作性（3分）。**（评价标准：优3分，良2分，中1分，差0分）** |
| 6 | 创新及增值服务举措 | 6分 | 提出可落地的创新或增值服务（如数字化服务工具应用、会员专属服务增值项等与本项目实施有关的内容），每提出1项得2分，本项最高不超过6分。**注：提出的创新及增值服务须在成交后的合同中明确约定，并承诺予以落实；若未按约定履行，将追究相应违约责任。** |
| 合计 | 40分 | / |

**注：**

1.本表评审依据要求的各项证明文件须编入响应文件。

2.表中要求提供相关证明文件的内容，响应文件中须明确加以说明并提供，未按要求提供相关文件或说明不清楚或评委无法凭所提供的材料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。

**第五部分 合同书**

**广州白云国际机场股份有限公司**

**机场通现场服务采购项目合同**

|  |  |
| --- | --- |
| 甲 方： | 广州白云国际机场股份有限公司 |
| 地 址： |  |
| 法定代表人/授权代表： |  |
| 项目负责人： |  |
| 联系方式： |  |
|  |
| 乙 方： |  |
| 地 址： |  |
| 法定代表人/授权代表： |  |
| 项目负责人： |  |
| 联系方式： |  |

**第一部分 合同通用条款**

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律、法规之规定，甲、乙双方本着平等、自愿、协商一致的原则，就甲方将机场通现场服务项目（简称：本合同项目）委托给乙方提供服务的有关事宜，为明确双方的权利义务，达成如下约定：

**第 1 条 定义**

1.1 本合同以人民币 “元” 为计量单位。

1.2 本合同所称 “书面” 均指书面形式，包括合同书、文件、信件和数据电文（包括电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件）等可以有形地表现所载内容的形式。
 1.3 本合同所称 “保障服务” 指，甲方为了将有限资源专注于其核心竞争力，利用外部专业服务商的劳动力，来完成原来由企业内部完成的非核心工作内容或工作流程，从而达到降低成本、提高效率、提升企业对市场环境迅速应变能力并优化企业核心竞争力的一种经营行为。☆
 1.4 本合同所称 “服务人员” 指，乙方根据本合同约定派驻到甲方的服务场所，符合本合同资格条件的、从事本合同约定服务内容的工作人员。除本合同有特殊约定外，本项目所有工作人员在合同关系、工资福利、社会保险等各方面均隶属于乙方，且其薪酬待遇不得低于乙方投标报价标准。☆
 1.5 本合同所称的 “实习生” 指，实施全日制学历教育的中等职业学校、高等职业学校及普通本科高校学生按照专业培养目标要求和人才培养方案安排，由学校安排或者经学校批准自行到乙方单位进行专业技能培养的实践性教育教学活动的学生。
 1.6 本合同所称的 “生产安全事故隐患” 指，乙方违反安全生产法律、法规、规章、标准、规程和安全生产管理制度的规定，或者因其他因素在生产经营活动中存在可能导致事故发生的物的危险状态、人的不安全行为和管理上的缺陷。
 1.7 本合同所称的 “负面舆情” 指，因乙方责任原因导致社会公众在媒体、网络上对甲方作出消极评价及态度，并造成一定范围不良影响。
 1.8本合同所称的 “行政处罚” 指，《中华人民共和国行政处罚法》第九条所规定的行政处罚种类，具体包括警告、通报批评；罚款、没收违法所得、没收非法财物；暂扣许可证件、降低资质等级、吊销许可证件；限制开展生产经营活动、责令停产停业、责令关闭、限制从业；行政拘留及法律、行政法规规定的其他行政处罚。
 **1.9本合同带 “星号（☆）” 的条款对双方具有重大利害关系，甲方已对该类条款进行说明，乙方已知悉并充分理解。**

**第 2 条 总则**

2.1 根据本合同约定，甲方将本合同项目以服务采购的形式交由乙方负责，乙方应在遵守法律、法规前提下，依照本合同约定及甲方要求，认真、负责、及时、保质保量地完成本合同项下服务内容。
 2.2 合同期限内，乙方除应按本合同服务内容和要求履行义务外，还应无条件接受和服从甲方对本项目全方位的监督和管理。对甲方认定的服务不合格或不达标的情形，乙方应及时整改或调整，直至甲方认可。
 2.3 甲、乙双方无从属关系或连带责任，乙方自行对其行为负责，独立承担因自身行为引起的全部责任。☆
 2.4 乙方应以自身名义从事本项目服务，不得明示或暗示的方式，以甲方或其下属机构名义对外开展业务。☆
 2.5 乙方派驻的服务人员与甲方无劳动或劳务关系，乙方承担用人主体的全部管理职责。☆
 2.6 乙方承诺甲方支付的合同费用优先用于支付员工薪酬、社保等，切实保障员工基本权益。☆
 2.7 本合同所有价款均为含税价。

**第 3 条 分包与转包**

3.1 本项目禁止转包，乙方不得将全部服务工作转由第三方承担，否则视为根本违约，甲方有权单方解除合同并追究违约责任。
 3.2 未经甲方书面同意，乙方不得分包部分服务工作，否则视为根本违约，甲方有权单方解除合同并追究违约责任。
 3.3 经甲方同意分包的，乙方承担分包风险，对第三方行为承担本合同约定的全部责任。

**第 4 条 合同费用**

4.1 合同总金额：人民币XXX元（大写：XXX）。

4.2 本合同金额按总价包干模式结算。合同期间不因市场因素（如物料、劳务成本增长）调整费用。但因法律法规、行政管理、行业管理、流行性疾病、重大业务调整等导致合同权利义务显著变化的，经双方协商可在年度费用合理范围内调整。
 4.3 费用构成包括人工成本、管理费、利润、税费。
 4.4 员工薪酬方案须报备甲方，至少包含基本工资、考核绩效、加班工资、五险一金等，且不得低于投标承诺标准。合同期内，乙方须保证足额发放工资，不得克扣、拖欠。
 4.5乙方须自行承担合同项目的管理费用，包含但不限于服装费、体检费、办证费、培训费、耗材费、保险费等，且不得向乙方员工收取上述费用。☆
 **4.6 考核周期**

自乙方在合同约定的工作场所实际提供服务之日起，每三个月对服务质量进行考核，并根据考核结果支付相应的合同费用。

**4.7 结算方式**

4.7.1合同签订后1个月内，甲方支付总费用的 20%；

4.7.2合同实施3个月后，甲方根据中期考核结果，支付总费用的 60%；

4.7.3服务期结束后1个月内，甲方根据终期考核结果，支付剩余 20%。

4.7.4 考核支付流程：考核结果确认——费用支付金额确认——乙方出具发票——甲方支付。
 **4.8 增值税专用发票开票信息以甲方提供为准，甲方在收到乙方发票后15个工作日内支付。**

|  |  |
| --- | --- |
| 企业名称： |  |
| 纳税人识别号： |  |
| 地 址： |  |
| 电 话： |  |
| 开户银行： |  |
| 账 号： |  |

**第 5 条 履约保证金**

5.1 合同签订后15个工作日内，乙方须按合同总费用的10%支付履约保证金，或提供等额银行履约保函（期限与合同一致）计 元（大写: 元），如为现金，通过银行转账支付。甲方在收到后5个工作日内出具收据。☆
 5.2 如乙方在合同期限内存在损坏甲方的设备、设施、场地等财产的行为，应承担相应的赔偿责任。如未在30日内赔偿的，甲方有权从合同费用中扣除相应金额。☆
 5.3 乙方无违约且履行全部义务的，甲方在合同期满后1个月内无息退还保证金。
 5.4 乙方违约导致合同解除或终止的，履约保证金可冲抵违约金。☆

**第 6 条 保密条款**

6.1 双方对本项目负有保密义务，对外透露信息须经对方书面同意。

6.2 一方应对服务期间获悉的另一方资料、信息、数据等保密，不得泄露、使用或允许他人使用。
 6.3 乙方中途退出或项目终止的，须按甲方要求归还或销毁保密资料，删除电子文件且不得保留副本。
 6.4 保密义务持续至保密事项公开为止，不因合同变更、中止或终止失效。
 6.5 违约方须支付保密违约金5万元，不足弥补损失的须补充赔偿，同时返还因泄密获得的收益。

**第 7 条 知识产权**

7.1 乙方保证甲方永久享有其提供的软件、设计方案、技术资料的合法使用权，并免受第三方知识产权索赔。
 7.2 甲方提供的文件及衍生成果归甲方所有，仅限本合同目的使用。
 7.3 乙方提供的文件及衍生成果归乙方所有，甲方在合同终止后可在白云机场范围内永久免费使用。

**第 8 条 新技术设备应用成果共享**

8.1 甲方鼓励乙方投放新技术设备提升自动化、智能化水平。
8.2 乙方投入新技术设备须提前30个工作日报甲方审批。
8.3 因新技术设备减少人工产生的经济效益，双方另行签订补充协议约定。

**第 9 条 保险**

9.1 乙方须自费购买安全生产责任保险、公众责任险、员工团体意外伤害保险等，投保后10个工作日内提供保险材料复印件并加盖公章。☆
 9.2 乙方未投保或保额不足的，须承担全部赔偿责任。
 9.3 保险索赔发生时，乙方须通知甲方并及时支付索赔款。☆
 9.4 因乙方或其工作人员故意、重大过失或未尽义务导致第三方损害的，甲方先行赔偿后可向乙方追偿。

**第 10 条 免责条款☆**

10.1 因战争、地震、火灾、流行疾病等不可抗力不能履行合同的，双方均不承担违约责任。
 10.2 遭遇不可抗力的一方须立即通知对方，书面说明情况并提供证明；不可抗力持续的，须提交中间报告，结束后30日内提交最终报告及资料。
 10.3 不可抗力导致合同全部不能履行的，任何一方可书面终止合同，费用据实结算，不影响违约追偿，付款义务不得免除。
 10.4 不可抗力导致部分不能履行的，双方协商解决并签订补充协议，乙方须配合甲方管理。
 10.5 因场地流程改造等重大客观变化导致合同无法履行的，双方友好协商退出，甲方不承担违约赔偿责任。
 10.6 合同因上述原因无法履行的自行终止；继续履行困难的，双方协商是否继续，决定继续的须修改合同条款。

**第 11 条 损坏赔偿责任**

因乙方原因导致甲方或第三方人身损害、财产损失的，乙方承担相应责任。甲方先行垫付或赔偿的，有权向乙方追偿。乙方使用的设备工具须符合国家标准，不得损害甲方资产。

**第 12 条 违约责任☆**

12.1 乙方未按合同及附件要求履行义务的，经甲方书面催告 7日内仍未改正的，甲方有权单方解除合同并要求赔偿损失。
 12.2 一方严重违约导致合同终止的，须向对方支付合同总费用10%的违约金，不足弥补损失的须补充赔偿。
 12.3 乙方不服从监管或违反合同约定的，甲方有权按制度或约定处罚；无明确单项处罚金额的，可核减 500-10,000元服务费（以书面通知为准）。

**第 13 条 合同终止及终止处理**

13.1合同终止情形：

13.1.1自然终止：期限届满；

13.1.2协商终止：双方同意提前终止，提出方须提前2个月书面通知；☆

13.1.3违约终止：乙方存在下列行为之一的，甲方可立即单方终止合同并追责☆：
（1）丧失服务资质导致合同无法履行；
（2）进入解散程序或被债权人接管；
（3）恶意损害甲方利益；
（4）与第三方纠纷严重影响合同履行；
（5）因责任违反安全制度造成事故隐患及不利后果；
（6）违反机场管理规定导致运行受较大影响或引发负面舆情；
（7）工作质量不达标且严重影响机场运行或服务；
（8）规避费用分账管理；
（9）未保障员工工资、加班工资、社保导致维权事件；
（10）导致甲方受行政处罚；
（11）未按约定提交履约保证金；
（12）主体变更未通知或未按要求签订变更合同；
（13）乙方或其人员有负面言论 / 行为造成恶劣影响；
（14）考核不合格且未限期整改；
（15）严重违反甲方制度或经警告仍未整改；
（16）违反廉洁协议或行贿；

（17）拒绝提供值班表或不同意按实际出勤人数核算服务费的。

13.2 终止处理：

13.2.1非乙方原因终止的，甲方支付终止前应付费用；乙方原因终止的，按违约条款处理。☆

13.2.2合同终止不影响赔偿或补偿。

13.2.3乙方须在终止后 7 日内移交工作场所，5 日内移交相关文件资料，7 日内撤离人员及物品。

13.2.4乙方拒不执行的，甲方有权处理未搬离物品，费用由乙方承担，逾期按每日万分之二支付违约金。

13.3 乙方责任导致合同终止的，须配合工作过渡，做好交接、人员安置及薪酬发放，不得影响机场运行或形象。否则须支付违约金，触及行政 / 刑事责任的另行承担。☆

**第 14 条 争议解决**

14.1本合同在履行过程中如发生纠纷，双方首先应友好协商解决；协商不成时，任何一方均可向广州市白云区人民法院申请诉讼。一方因本合同纠纷产生的费用（包括但不限于仲裁费用、诉讼费用、保全费用、担保费用、公证费用、鉴定和评估费用、律师费用、交通费用、差旅费用等），由败诉方承担。
 14.2 诉讼期间，不涉及诉讼的合同部分继续履行。
 14.3 本合同适用中华人民共和国法律。

**第 15 条 其他事项**

15.1 未尽事宜可签订补充协议，与主合同具有同等效力；修改或补充文件与本合同不一致的，以修改 / 补充文件为准。
 15.2 双语版本以中文为准。
 15.3 合同变更、终止或解除须双方书面确认。
 15.4 本合同一式肆份，甲乙双方各持贰份，具有同等法律效力。
 15.5 本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章 / 合同专用章后生效。

**第二部分 合同专项条款**

**第 16 条 项目概况**

16.1 项目名称：机场通现场服务采购项目

16.2 项目范围：在机场通快速安检通道、IP打卡点/文创店及采购方指定的其他工作地点，提供现场服务咨询、引导、秩序维护及文创产品陈列与销售等（详见附件《用户需求书》）。
 16.3 工作场所：广州白云国际机场航站楼及采购方指定的其他工作地点
 16.4 服务内容及要求：

（1）乙方须遵守国家法律法规及甲方安全、服务管理制度，签订《安全协议》。

（2）严格落实服务准备期要求并接受考核。

（3）工作质量须达双方约定标准，甲方按考核结果支付费用。

（4）承担本项目所需物资和工具的采购供应（费用含在服务费中）。

（5）制定完备管理制度，因乙方原因造成不良影响（如安全事故、服务纠纷）的，乙方承担全部责任。

（6）除特殊约定外，与所有员工签订劳动合同，足额发放工资，缴纳社保及商业保险（如雇主责任险）。

（7）遇重大节日、活动、检查等特殊情况，须无条件配合甲方保障。☆

（8）履约期间维护甲方形象，不得从事授权外事宜。

（9）服务时间：

安检通道引导岗：每日 06:00-22:00（两班倒，确保同时段至少 1 人在岗）；

IP 打卡点销售岗：每日 07:30-21:30（两班倒，每个点位同时段至少 2 人在岗）。

（10）流程或作业标准变更须事前报甲方审批。

（11）建立信息化考勤系统并接入甲方系统，接受监督。

（12）提供包含运行、人员、设备等功能的信息管理系统及考核数据。

（13）服务期满后，按甲方要求撤离并配合新单位入驻。

**第 17 条 甲方派驻监管人员**

甲方可派临时性监管人员，协助建立管理体系与标准，监督流程、技术及监管措施落实，确保服务与甲方要求衔接。

**第 18 条 服务期限**

正式服务期限：自合同签订之日起 6 个月。

**第 19 条 双方权利义务**

19.1 甲方权利

19.1.1监督检查乙方服务准备期、安全、服务及人员情况。

19.1.2要求乙方提供服务解决方案并在指定期限完成。

19.1.3督查和优化乙方工作任务、步骤、程序及方法。

19.1.4审核乙方服务管理方案、组织架构及规章制度，对不符合要求的可要求 5 日内整改。

19.1.5检查乙方人员素质、资质及工作质量，有权要求更换不合格人员。☆

19.1.6考核乙方工作安全、质量及效率。

19.1.7审查乙方工作计划，要求调整不符合管理标准的内容。

19.1.8因公司业务调整的，可与乙方协商调整人员岗位、数量及费用。

19.1.9查阅乙方本项目财务状况及报表，乙方须配合。

19.2 甲方义务

19.2.1协助乙方开展服务，提供必要便利、支持及场地设施。

19.2.2协调乙方与其他驻场单位的沟通。

19.2.3及时支付合同费用，不得无故拖欠。

19.3 乙方权利

19.3.1对项目实施提出改进意见或建议。

19.3.2依据服务内容向甲方主张合同费用。

19.3.3对甲方人员恶意干扰工作或拖延付款的，可投诉并主张权利。

19.4 乙方义务

19.4.1按国家标准、行业标准、ISO 体系文件及甲方规定履行工作职责。

19.4.2遵守安全管理法律法规，设置安全标识，指定专人负责现场安全。

19.4.3提供必要人力、设备及工具，按要求提交人员资料（合同、经员工确认的薪酬记录、社保缴存记录等）。☆

19.4.4按照劳动合同足额支付员工工资报酬、奖金、加班工资。加班工资均由乙方承担。

19.4.5维持与服务人员的合法劳动 / 劳务关系，不得因相关争议影响合同履行。

19.4.6乙方员工发生工伤等意外的，由乙方自行承担责任，甲方不承担责任。

19.4.7修复系统故障可能影响其他设施的，须提前报告方案，经甲方同意后实施。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲 方 | 广州白云国际机场股份有限公司 |
| 地 址 |  |
| 官方邮箱 |  |
| 联系人 |  |
| 联系方式 |  |
|  |
| 乙 方 |  |
| 地 址 |  |
| 官方邮箱 |  |
| 联系人 |  |
| 联系方式 |  |

**第21条 附 件 ☆**

1.广州白云国际机场廉洁协议

2.人员管理与考核标准

3.现场服务业务安全责任书

4.用户需求书

5.综合评审文件

（以下无正文）

**（签 章 页）**

|  |  |
| --- | --- |
| 甲 方（盖章）：  | 乙 方（盖章）： |
| 法定代表人/授权代表（签字）：  | 法定代表人/授权代表（签字）： |
| 日期： 年 月 日  | 日期： 年 月 日 |

**附件1**

**广州白云国际机场廉洁协议**

为保障双方在业务来往中的合法权益，降低交易成本，提高工作效率，保障各自经济利益，保持廉洁自律，促进廉洁从业，防止各种违法及不正当行为的发生，预防商业贿赂和不正当竞争，甲、乙双方就合作过程中员工职业操守等事宜订立本协议。

1.本协议适用范围

甲乙双方一致确认，本协议效力适用于甲方与乙方（含分支机构等关联机构）的所有业务合作往来的全过程，包括但不限于招投标、货比三家、竞争性谈判、商务谈判等物资、服务采购环节及合同签订、履行环节等。

2.本协议期限

本协议期限与服务项目主合同保持一致。

3.双方职责

3.1 甲、乙双方应当自觉遵守国家关于廉洁从业的各项规定。双方应对各自工作人员开展廉洁教育，增强相关人员廉洁自律的意识。双方人员的业务活动应坚持公开、公平、公正的原则，不得损害国家和企业利益。

3.2 合同一方及其工作人员应当保持与合同相对方及其工作人员的正常业务交往，不得向对方工作人员及其亲属有以下任何一项行为：

3.2.1 支付回扣等好处费；

3.2.2 支付礼金、有价证券或贵重物品，或报销任何应由个人支付的费用；

3.2.3 为对方工作人员购置或者提供通讯工具、交通工具、家电、高档办公用品等物品；

3.2.4 邀请对方工作人员参加可能对其公正执行职务有影响的宴请、旅游或其它娱乐活动；

3.2.5 为对方工作人员提供住房装修、婚丧嫁娶、家属的工作安排或出国（出境）等提供方便或财物支持；

3.2.6 与对方工作人员就双方合作内容涉及的权利义务变更等进行私下商谈或者达成默契；

3.2.7 其它可能对对方工作人员公正执行职务有影响的不当行为。

3.3 合同一方及其工作人员在履约过程中应当廉洁自律，不得向对方的客户索取和收受财物、有价证券或其他好处。

3.4 乙方如发现甲方工作人员违反协议，收受对方好处或有其它不当行为的，应向甲方指定纪检监察部门举报。接受举报一方不得以任何借口对举报方进行报复。

甲方指定纪检监察部门接受举报的电话或邮箱： 。

4.违约责任

4.1 协议中任何一方因不履行本协议下约定内容导致的一切后果，应自行承担。

4.2 乙方违反本协议或者采用不正当的手段行贿甲方工作人员，甲方有权解除本项目主协议，乙方应向甲方支付主合同约定的违约金，并承诺对被列入“禁止参与白云机场招标采购名单”无异议。

5.其他事项

本廉洁协议作为甲方招标、采购文件的一部分，与服务项目主合同具有同等法律效力。

**附件2**

**人员管理与考核标准**

1. 组织机构要求

1.1机构性质
乙方须为本项目成立专门管理机构，按照投标承诺配备项目主管、精品客服、普通客服等岗位人员，确保人员资质与投标文件一致。

1.2工作场所
广州白云国际机场航站楼（具体点位按甲方指定执行）。

1.3人员构成
乙方须按以下需求配置人员，且满足岗位素质要求：

第一批次（合同签订之日起计算6个月）：1名项目主管+12名客服人员（10名普通客服、2名精品客服），共13人。

第二批次（10月15日至合同结束）：新增1名精品客服和6名普通客服，共7人。

2. 人员素质要求

| **岗位** | **基本要求** | **关键技能** |
| --- | --- | --- |
| **项目主管** | ・全日制本科及以上学历（人力资源、行政管理等专业优先）・5 年及以上客户服务行业团队管理经验・无犯罪记录，健康状况良好 | ・熟悉民航服务流程及相关法规・熟练使用办公软件，具备统筹协调能力・能处理突发情况及投诉事件 |
| **精品客服** | ・全日制大专及以上学历・3 年及以上客户服务经验・无犯罪记录，健康状况良好 | ・中英流利对话（CET-6 及以上或同等水平），宜具备粤语能力・熟练操作办公软件，能协助管理当班人员 |
| **普通客服** | ・18-35 周岁，大专及以上学历・0-2 年相关工作经验（实习生须为最后一学年）・五官端正，无明显疤痕 / 纹身，健康状况良好 | ・熟悉民航基础业务者优先・具备良好沟通能力及应变能力 |

3.人员管理要求

3.1 人员计划管理

3.1.1 乙方须在每月最后一周提交下月值班表，明确各岗位人员排班（含倒班安排），经甲方审核后执行。

3.1.2 人员调班须提前24小时向甲方报备，未报备的调班行为每次扣减当月服务费500 元。

3.1.3 人员变动时，乙方须在30个自然日内完成替补招聘，新人员资质不低于原岗位要求，否则按缺岗处理。

3.2用工管理

3.2.1实习生管理：

仅限普通客服岗使用，比例不超过应配人数的30%。

须签订三方实习协议，每日工作≤8小时，每周≤44小时，不得安排加班/夜班，工资不低于同岗位试用期80%。

3.2.2乙方须每月向甲方提交工资发放记录（含银行流水），未达标的按差额核减服务费。

3.2.3 禁止行为：

不得以招工、培训、办证等名义向员工收费，违者扣罚当季度全部考核费用。

不得超比例使用实习生，违者按超编人数×人均月工资的20%核减费用。

3.3 人员复用与更换

3.3.1 人员原则上不得复用，确需复用的须提前报备，经甲方同意后按原人工成本的 80%核算费用；未报备的复用人员按50%核减费用。

3.3.2 甲方有权要求更换不符合岗位要求的人员（如服务态度差、多次违规等），乙方须在3个工作日内完成更换。

4. 考核标准（中期、终期考核）

4.1 考核项目及分值（总分100分）

**现场服务考核表**

**考核时间**： 年 月- 年 月 **被考核单位**：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核维度** | **考核指标** | **考核标准** | **评分规则** | **得分** | **备注** |
| **人员配置****合规性****（30分）** | 人员是否100%持证上岗 | 持证要求：\_\_\_\_（如健康证、上岗证等） | 每发现1人无证扣2分 |  | 需提供证件复印件 |
| 人员数量是否符合合同要求 | 合同约定人数：\_\_\_\_人，实际到岗人数：\_\_\_\_人 | 每少1人扣5分 | 需提供考勤记录或现场核查记录 |
| 人员考勤情况 | 人员按时到岗，不得迟到、早退、旷工 | 迟到、早退，每人次扣1分；旷工每人次扣3分 |
| **服务规范性与投诉管理****（40分）** | 服务人员是否遵守现场服务规范（着装、礼仪、响应时效等） | 统一着装、礼貌用语引导响应速度≤30秒售后服务100%响应 | 每次违规扣2分 |  | 需提供现场检查记录或旅客反馈 |
| 是否收到服务投诉 | 投诉定义：经核实的服务质量/态度问题 | 每发生1次有效投诉扣3分 | 需提供投诉记录及处理结果 |
| 设备检查 / 清洁按规定完成 | 完成设备检查及台面、设备装置清洁工作 | 每次未达标扣2分 | 需提供日常点位检查及清洁记录 |
| **工作差错控制****（10分）** | 是否出现工作差 | 差错定义：因操作失误导致的旅客不便、设备损坏等 | 每发生一次扣2分 |  | 需提供差错记录及整改报告 |
| **内部管理规范性****（10分）** | 服务公司是否建立对服务人员的考核并实施 | 考核要求：定期（如每月/季度）对服务人员的服务质量、纪律、业绩等进行考核，并留存记录 | 已建立且执行得10分；已建立但未执行扣5分；未建立扣10分。 |  | 需提供考核制度文件及执行记录（如考核表、反馈记录） |
| **培训与技能提升****（10分）** | 服务公司是否定期组织服务人员培训（安全、技能、应急等） | 培训要求：每季度≥1次，每次≥1小时，留存培训记录 | 按要求执行（得10分）；未开展扣10分；开展但记录不全扣5分 |  | 需提供培训计划及签到记录 |
| **加分项****（10分）** | 是否得到旅客表扬 | 表扬形式：书面（邮件、信函、平台评价等） | 每有1次书面表扬，视影响程度加1~3分/次，本项最多加5分。 |  | 需提供表扬原件或截图 |
| 专项活动保障情况 | 积极主动配合完成专项活动保障 | 视配合程度，加1~3分/次 | 需说明具体活动 |
| 优化建议 | 对现场服务流程、管理或产品提出有效的优化建议 | 视建议的可行性及对业务的促进程度，加2~4分/项 |  |

**4.2 考核结果应用**

4.2.1 合同签订后1个月内，甲方需向乙方支付合同总费用的20%作为启动资金。​

4.2.2 合同实施满3个月后，甲、乙双方共同开展中期考核，考核结果将作为支付合同总费用60%部分的依据：​

[4.2.2.1](http://4.2.2.1/%22%20%5Ct%20%22https%3A//www.doubao.com/chat/_blank) 若中期考核得分高于70分（不含70分），则全额支付该部分费用；​

[4.2.2.2](http://4.2.2.2/%22%20%5Ct%20%22https%3A//www.doubao.com/chat/_blank) 若中期考核得分低于70分，按以下公式计算支付金额：（合同金额÷6个月）×实际服务月份×80%－已支付启动资金，且甲方有权终止合同。​

4.2.3 服务期结束后1个月内，甲、乙双方完成终期考核，剩余20%合同费用的支付比例以中期考核与终期考核得分的平均值为判定标准：​

[4.2.3.1](http://4.2.3.1/%22%20%5Ct%20%22https%3A//www.doubao.com/chat/_blank) 当得分在90分及以上时，按当期应结算款项的100%支付；​

[4.2.3.2](http://4.2.3.2/%22%20%5Ct%20%22https%3A//www.doubao.com/chat/_blank) 当得分在80-90分（含80分，不含90分）时，按当期应结算款项的50%支付；[4.2.3.3](http://4.2.3.3/%22%20%5Ct%20%22https%3A//www.doubao.com/chat/_blank) 当得分低于80分时，该部分费用不予支付。

**附件3：**

**现场服务业务安全责任书**

为全面贯彻落实《中华人民共和国安全生产法》、中共中央、国务院《关于推进安全生产领域改革发展的意见》、国务院办公厅《消防安全责任制实施办法》、《民用机场管理条例》、《广东省安全生产条例》等安全生产法律、法规、规章、标准和程序，有效预防和减少各类生产安全事故和事故征候，确保航空运输服务分公司实现年度安全责任目标，以最高标准、最严要求、最高境界落实“安全隐患零容忍”，全面提升安全保障能力，确保安全链条环环可控，实现“全照《中华人民共和国安全生产法》第三条“强化和落实生产经营单位的主体责任”和第五条“生产经营单位的主要负责人对本单位的安全生产工作全面负责”的要求，公司与各业务委外方签订本《安全责任书》。

一、安全主体责任

本《安全责任书》由各业务委外单位（以下称乙方）法人代表与航空运输服务分公司（以下称甲方）党委书记/执行董事签订。

按照“谁主管、谁负责”的原则，甲方作为安全监管主体，承担对委外业务范围内安全工作的监管责任；以安全生产法律法规、民航行业规章、标准和程序及与广州白云国际机场股份有限公司（以下简称股份公司）签订的《航空运输服务分公司安全责任书》为依据，对乙方委外业务范围内的安全工作实施持续监管。乙方作为安全责任主体，对本单位的安全、正常运行负总责，对所辖区域和生产经营业务承担安全主体责任，确保安全责任制及各项安全责任指标的落实。

二、乙方安全责任

乙方安全承诺：将深入落实安全生产责任，严格依法依规组织开展生产运行活动，确保实现年度安全责任目标。

（一）严格贯彻落实国家有关安全生产工作的法律法规、行业管理规章。

（二）乙方须依照《广东省安全生产条例》建立健全安全生产责任制，严格落实安全生产“五落实五到位”要求。

1.建立防火防盗制度、安全检查制度等各项安全管理制度。

2.要根据有关法律法规和规章标准，对业务范围内的道路、交通、危化品等公共服务、设施和物业的安全责任，加强综合协调和监管，实现整体安全；

3.要建立监察机制，对在单位所辖区域范围内的生产、经营合约方实施安全监察，履行安全管理主体职责。

4.完善安全隐患排查治理常态长效机制，对生产运行活动持续开展安全检查，及时发现和治理安全隐患。

5.落实消防安全管理制度，组织开展消防安全检查和巡查，整改火灾隐患，确保消防安全。

6.加强自属或租用物业的综合安全管理，确保所营业场所的安全、正常运营。

7.防止重要物资/装备失窃、航空行李货邮被盗。

（三）加强资质能力建设，按照《安全生产法》、《民用航空安全培训规定》等行业相关规章标准和《股份公司安全培训教育制度》、《航空运输服务分公司安全培训教育制度》的要求，制定和落实培训计划，并加大对安全管理人员和员工的安全培训力度。

1.乙方须建立安全生产培训档案，如实记录上岗培训、岗位复训和转培训等情况，作业人员必须取得相应安全资质方可上岗。

2.加强安全监管监管，确保委外业务从业人员资质符合行业上岗要求，委外业务品质符合技术规范标准。

（四）按照国家与行业的相关要求开展应急管理工作，不断完善各类预案，深入开展应急演练，保证应急设备设施完好可用，提高应急处置能力。不发生延误处置突发事件造成重大损失事件。

1.乙方须对重大危险源登记建档，并制定应急预案和定期组织应急救援演练；制定包括但不限于发生治安案件、财产被盗、火灾、车辆运输途中突发事件等情况下的应急处置措施。

2.严格遵守政府监管部门、集团公司和股份公司有关安全信息的管理规定，不断完善安全信息管理程序，及时、如实报告运行保障过程中发生的不安全事件和不正常情况等安全信息。

3.落实政府监管部门、集团公司、股份公司及甲方安全工作的各项要求，加大对防范跑道侵入、FOD防控、机坪运行秩序等方面的工作力度，确保运行安全。

4.深化安全管理体系和航空安保管理体系的建设和实施，不断完善系统安全管理工作机制，提高风险管控能力，积极推动安全文化建设，提升安全运行品质。

（五）乙方必须接受甲方安全监督，配合甲方安全检查、安全调查，按照甲方要求及时完成整改。

1.接受甲方依法依章进行的监督检查，按时完成整改要求，并按规定进行反馈。未能按时完成的，应采取等效安全措施并以书面形式说明理由。

2.若协议期内发生安全差错或者安全事件，甲乙双方一起协商调查，经双方确认后实属乙方责任范围内的，由乙方负责处理并依法承担相关责任。

（六）乙方须依法为从业人员办理工伤保险。

（八）防范发生群体性事件；在发现不稳定事件时须及时妥善处理，防止事态扩大/恶化。

（九）杜绝雇佣、容留“三非”（非法入境、非法居留、非法就业）外国人。

三、考核及奖惩办法

为确保本《安全责任书》中各项安全生产责任目标的实现，甲方在安全工作中贯彻严格管理、奖罚分明原则，相关考核、奖罚标准依据双方签订的合同具体条款执行。

四、附则

（一）本《安全责任书》签订时所依据的法律、法规、规章及所载明的事项发生重大变更时，按照实际予以修订。

（二）本《安全责任书》有效期与主合同期限一致。

甲方：

总经理：

乙方：

法人代表：

**第六部分 报价文件格式**

**□正本/□副本**

**采购报价文件**

**采购项目编号（包、组号）：**

**采购项目名称：**

**供应商名称：**

**日 期： 年 月 日**

## 一、价格部分

**1.1报价表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **岗位名称** | **岗位编制（人）** | **服务时长（月）** | **人工成本****（元/人/月）** | **合计（元）** |
| 1 | 合同签订之日起至合同结束 | 项目主管 | 1 | 6 |  |  |
| 精品客服岗 | 2 | 6 |  |  |
| 普通客服岗 | 10 | 6 |  |  |
| 2 | 10月15日至合同结束 | 精品客服岗 | 1 | 4 |  |  |
| 普通客服岗 | 6 | 4 |  |  |
| 人工成本（序号1+2） | 小计 |  |
| 管理费用 | 小计 |  |
| 利 润 | 小计 |  |
| 税 费 | 小计 |  |
| 项目总报价 | 合计 |  |
| 备注：1、报价表上述费用为总体费用，节假日三倍工资及高温补贴等费用由成交供应商自行承担。2、本表报价不以服务年份或月份的变化和总体物价波动变化而变化；**3、人工成本不得低于项目总报价的80%、管理费用不得高于人工成本的7.69%、利润不得高于5%，否则作无效报价处理。** |

填写说明：

1. 分项号必须从小到大连续，并且不能修改及删除已有的行，如果需要可以新增行；
2. 分项报价格式不能修改；
3. 报价包括增值税等应缴纳的各种税收和费用，以及涉及本项目的全部费用，除此以外，采购方无需为上述约定的项目再支付任何费用。

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签名或盖私章：

供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

## 二、自查表

**2.1资格性/符合性自查表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 评审内容 | 采购文件要求 | 自查结论 | 证明资料 |
| 资格性符合性审查 | 具有在中华人民共和国境内注册的独立法人资格或为依法允许经营的事业单位（须提供有效的营业执照复印件或事业单位法人证书和组织机构代码证的复印件（加盖供应商公章） | □通过 □不通过 | 见报价文件第（）页 |
| 提供承诺书/承诺函、证明资料是否齐全（见采购公告的合格供应商资格条件）。 | □通过 □不通过 | 见报价文件第（）页 |
| 报价函必须有法定代表人或其授权代表签字（含电子签字）或盖章。 | □通过 □不通过 | 见报价文件第（）页 |
| 报价函必须有供应商单位公章。 | □通过 □不通过 | 见报价文件第（）页 |
| 报价有效期是否符合采购文件要求。 | □通过 □不通过 | 见报价文件第（）页 |
| 服务完成期限符合采购文件要求。 | □通过 □不通过 | 见报价文件第（）页 |
| 报价文件符合采购文件的式样和签署、盖章要求。 | □通过 □不通过 | 见报价文件第（）页 |
| 报价不得超过最高限价。 | □通过 □不通过 | 见报价文件第（）页 |
| 不存在低于成本价报价或报价明显不合理而供应商不能合理说明的情况。（结合项目情况，如不需要可以删除） | □通过 □不通过 | 见报价文件第（）页 |
| 报价文件的内容满足采购文件中的“★”号条款要求（若有）。 | □通过 □不通过 | 见报价文件第（）页 |
| 供应商必须对项目内所有内容进行响应，不允许只对其中部分内容进行响应。 | □通过 □不通过 | 见报价文件第（）页 |
| 无其他未实质性响应采购文件要求，或无经评委认定为无效报价的。 | □通过 □不通过 | 见报价文件第（）页 |
| 保证金是否符合综合评审文件的要求。 | □通过 □不通过 | 见报价文件第（）页 |

注：以上材料将作为供应商合格性和有效性审核的重要内容之一，供应商必须严格按照其内容及序列要求在报价文件中对应如实提供，对缺漏和不符合项将会直接导致无效报价！在对应的□打“√”。

供应商法定代表人或授权代表签名：

供应商名称（盖公章）：

日期： 年 月

**2.2商务技术评审自查表**

| **序号** | **评审内容** | **评审标准** | **证明文件（如有）** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 财务状况 | 1.速动比率（1分）（1）速动比率≥160%，得1分；（2）140%≤速动比率＜160%，得 0.8分；（3）速动比率＜140%，得0.5分。（速动比率=速动资产/流动负债×100%；速动资产=流动资产-存货-预付账款-待摊费用）注：需提供2024年度审计财务报表扫描件或电子税局截图（加盖公章），未提供或内容不清晰的，本项不得分。2. 近三年盈利情况（1分）（1）连续3年盈利，得1分；（2）连续2年盈利，得 0.5分；（3）1年盈利，得0.2分；（4）其他情形，不得分。**注：需提供2022-2024年度审计财务报表扫描件或电子税局截图（加盖公章），未提供或内容不清晰的，本项不得分**。 | 见报价文件（）页 |
| 2 | 类项目经验 | 2022年1月1日至今，承接过企业、事业单位、机关、社会团体等各类机构现场服务项目的，按以下标准计分：（1）合同金额50万元及以上的，每份得5分；（2）合同金额20万元（含）-50万元（不含）的，每份得3分；（3）合同金额20万元以下的，每份得1分；本项最高得10分。​**注：本项所述“现场服务”指在服务对象指定的现场场所内，直接面向其需求提供的服务，包括：****引导指引（如场地引导、流程指引等）；****经营代理（如业务代办、渠道代理等）；****内部事务代办（如文书处理、会务支持等）；****人员公共事务协助（如政策咨询、资质办理协助等）。****2.合同关键页须包含合同签署页、服务条款页、金额页及双方签章页，未按要求提供或内容不清晰的不予计分。** | 见报价文件（）页 |
| 3 | 项目团队配置（含学历） | 1.项目主管（4 分）​（1）具有人力资源或行政管理经济类中级职称证书或二级/技师企业人力资源管理师之一的，得1分；具有人力资源或行政管理经济类高级或以上职称证书或一级/高级技师企业人力资源管理师之一的，得2分；**注：①需提供上述职称证书或职业技能等级证书的扫描件（加盖供应商公章）；②需提供近3个月（采购公告当月不算）在本单位的社保缴纳证明（加盖供应商公章）。**（2）具有6年或以上客户服务行业团队管理经验的得2分。**注：管理经验需提供服务过的项目合同（合同中能清晰显示担任的工作岗位），若合同不能证明管理经验，可提供对应合同所服务业主单位出具的证明材料（需体现担任职责及服务时间，须经所服务业主单位盖章确认，工作经验年限评审依据为提供的证明材料中体现的服务时间累计值。如担任的岗位与上述名称不完全一致，但实际职责相同或相似，供应商需提供书面说明，由评审委员会确定是否符合要求。**2.精品客服（3分）拟投入的精品客服中每有一个具有本科或以上学历的得1分，最高得3分。**注：①提供有效的学历证书复印件加盖公章。学历证明须同时提供学信网查询截图，如提供国外学历证书的，须同时提供中文翻译及教育部留学服务中心出具的“国外学历学位认证书”。②提供近3个月（采购公告当月不算）在本单位的购买社保的证明并加盖供应商公章；若暂未满足，可提供拟投入本科及以上学历人员数量的承诺函，相关承诺内容须在后续成交合同中明确体现，若未按约定履行，将追究相应违约责任。**3.团队语言能力（1分）拟投入团队中，持有英语能力证书者按以下标准计分：（1）持有CET-6证书或以上，或雅思6.5分或以上、托福90分或以上，每人得1分；（2）持有CET-4证书，每人得0.5分；本项最高得1分。**注：①需提供英语能力证书、学历证书（如涉及）；②需提供能证明与本单位存在劳动关系的材料（如劳动合同关键页、近3个月社保缴纳证明），并加盖公章；若暂未满足，可提供拟投入语言能力人员数量的承诺函，相关承诺内容须在后续成交合同中明确体现，若未按约定履行，将追究相应违约责任。** | 见报价文件（）页 |
| 4 | 服务方案针对性 | 1.针对快速安检通道服务：引导流程设计、高峰期应对措施、会员权益推广等方案（4分）。**（评价标准：优4分，良3分，中2分，差1分）** | 见报价文件（）页 |
| 2.针对IP打卡点/文创店：产品陈列策略、销售技巧培训、互动活动策划等方案（4分）。**（评价标准：优4分，良3分，中2分，差1分）** | 见报价文件（）页 |
| 5 | 现场管理与应急保障 | 1.人员排班计划、考勤管理、服务质量考核机制等的完整性和可操作性（3分）；**（评价标准：优3分，良2分，中1分，差0分）** | 见报价文件（）页 |
| 2.突发事件应急预案（如旅客纠纷、设备故障、客流激增等）的完整性和可操作性（3分）。**（评价标准：优3分，良2分，中1分，差0分）** | 见报价文件（）页 |
| 6 | 创新及增值服务举措 | 提出可落地的创新或增值服务（如数字化服务工具应用、会员专属服务增值项等与本项目实施有关的内容），每提出1项得2分，本项最高不超过6分。**注：提出的创新及增值服务须在成交后的合同中明确约定，并承诺予以落实；若未按约定履行，将追究相应违约责任。** | 见报价文件（）页 |

注：供应商应根据《商务技术评审表》的各项内容填写此表。

供应商法定代表人或授权代表签名：

供应商名称（盖公章）：

日期： 年 月 日

## 三、资格性文件

### 3.1报价函

广州白云国际机场股份有限公司：

依据贵方采购项目名称机场通现场服务采购项目（项目编号： 要求，我方代表 （姓名、职务）经正式授权并代表（供应商名称、地址）提交下述文件，文件内附有对应于报价文件各册内容（文件格式采用贵方认可的办公软件制作）。

1. 价格部分；

2. 自查表；

3. 资格性文件；

4. 商务部分；

5. 技术部分；

6. 其他部分。

在此，我方声明如下：

1.同意并接受采购文件的各项要求，遵守采购文件中的各项规定，按采购文件的要求提供报价。

2.全部相关服务的报价总价详见报价表。

3.综合评审有效期为报价截止日之日起90天，成交人的报价有效期延至合同验收之日。

4.我方已经详细地阅读了全部采购文件及其附件，包括澄清及参考文件(如果有的话)。我方已完全清晰理解采购文件的要求，不存在任何含糊不清和误解之处，同意放弃对这些文件所提出的质疑和质疑的权利。

5. *(供应商名称)* 作为供应商正式授权 *(授权代表全名, 职务)*代表我方全权处理有关本报价的一切事宜。

6.我方已毫无保留地向贵方提供一切所需的证明材料。

7.我方承诺在本次报价文件中提供的一切文件，无论是原件还是复印件均为真实和准确的，绝无任何虚假、伪造和夸大的成份，否则，愿承担相应的后果和法律责任。

8.我方明白并愿意在规定的综合评审时间和日期之后，报价有效期之内撤回报价，则报价保证金将被贵方没收。

9.我方完全服从和尊重评审小组所作的评定结果，同时清楚理解到报价最低并非意味着必定获得成交资格。

10.我方如果成交，将保证履行采购文件以及采购文件修改书（如果有的话）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《合同书》中的全部任务

11. 我方如果成交，我司严格保密本项目的成果文件内容，如因我司管理不善造成泄密情形的，我司接受采购方对我司的“两年内不得参加广东省机场集团及其下属单位的招标和非招标采购活动”的处罚。

12.我方同意按采购文件规定向采购代理机构交纳采购费，就本次采购应由我方交纳的服务费将按随附于本报价文件的承诺书支付。

13. 我方承诺同意按采购方模板与采购方签署廉洁协议。

14. 我方项目完成期限符合采购文件要求。

供应商：

地址：

传真：

电话：

电子邮件：

供应商法定代表人或授权代表签名：

供应商名称（盖公章）：

开户银行：

账号：

日期：

### 3.2法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书

**（1）法定代表人（单位负责人）证明书**

**法定代表人（单位负责人）证明书**

供应商名称：

姓名： 性别： 年龄： 职务： 系 （供应商名称）的法定代表人（单位负责人）。

特此证明。

供应商名称： （盖单位公章）

日期：

法定代表人身份证复印件正反面

**（2）法定代表人/负责人授权委托书**

**（如报价文件签署人不是法定代表人需提供）**

本人 （姓名）系 （供应商名称）的法定代表人（单位负责人），现委托 （姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、说明、补正、递交、撤回、修改项目编号为 的 （项目名称） 报价文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

授权委托期限：自 年 月 日至 年 月 日止。

代理人无转委托权。

附：法定代表人（单位负责人）身份证复印件及委托代理人身份证复印件。

 注：本授权委托书需由供应商加盖单位公章并由其法定代表人（单位负责人）和委托代理人签字或盖章。

法定代表人（单位负责人）身份证复印件

法定代表人（单位负责人）身份证复印件

委托代理人身份证复印件正反面

委托代理人身份证复印件正反面

供应商名称（盖单位公章）：

法定代表人（单位负责人）（签字或盖章）：

身份证号码：

委托代理人（签字或盖章）： 性别： 年龄：

代理人身份证号码： 职务：

授权委托日期：

**3.3供应商须为在中华人民共和国境内工商局登记注册、根据中华人民共和国有关法律合法成立，具有独立民事责任能力且在法律上和财务上独立的法人（提供法人的营业执照、事业单位法人证书复印件）。**

**3.4 供应商资格与诚信承诺函**

**(1)供应商资格承诺函**

致：广州白云国际机场股份有限公司

在研究并完全理解了机场通现场服务采购项目采购文件后，我司完全同意并接受项目采购文件的所有内容，同时向贵司承诺我司完全符合采购文件第一部分采购公告**合格供应商资格条件，**并完全响应采购方“供应商不诚信行为”的确定条件。承诺如有未如实提供承诺行为，我司愿意无条件接受采购方的以下处理：

1.取消本项目报价、成交资格，并在相关网站公示。

2.由采购方没收报价保证金或项目报价保证金。

3.严格按照《广东省机场管理集团有限公司采购合作对象管理办法》接受处罚，并同意无条件接受贵司两年内禁止我司参加广东省机场管理集团有限公司本部、各全资、控股公司及集团公司所属非法人实体单位的所有采购项目的处理条件。

4.自行承担被取消项目资格的所有后果和责任。

5.其他行政处理决定。

供应商名称（盖供应商公章）：

供应商法定代表人（单位负责人）或其授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

**(2)诚信承诺函**

致：广州白云国际机场股份有限公司

我司参与的项目 （项目编号： ）的采购活动，在研究并完全理解了项目招标（采购）文件，我司完全同意并接受项目采购文件的所有内容，同时向贵司承诺：

1.我司在中华人民共和国境内工商局登记注册、根据中华人民共和国有关法律合法成立，具有独立民事责任能力且在法律上和财务上独立的法人。

2.我司未被列入被列为“严重失信主体名单”、经营异常名录及严重违法失信名单（黑名单）以及全国法院失信被执行人名单。

3.我司、法定代表人及项目负责人未被列入广东省机场管理集团有限公司不予合作对象名单且在限制期内。

6.2021年1月1日至今，我司没有被行政主管部门取消报价资格且仍在被处罚期内；同时，2021年1月1日至今我司（包括其关联公司）与采购人及其子公司无发生各种诉讼、仲裁和不良投诉。

7.法定代表人为同一人的两个及两个以上法人，母公司、全资子公司及其控股公司，不得在该项目中同时报价。

8.我司非联合体报价。

9.我司已购买本项目采购文件。

10.我司项目完成期限符合采购文件要求。

11.我司报价有效期符合采购文件要求。

12.在参与项目采购活动、合同履行、项目实施、运行阶段等期间严格遵守采购人（采购人管理单位的采购合作对象有关管理规定，如有违反，我司愿按照规定被列入不予合作对象名单且接受相应处置，并愿承担由此引起的一切法律责任。

**不予合作对象名单的认定条件**：

一、参与招投标活动的供应商或非招标采购活动的报名人，存在国家、省市相关法律法规和行业有关规定不得参与投标情形的，列入不予合作对象名单。

二、参与非招标采购活动的报名人，有下列情形之一的，列入不予合作对象名单：

（一）报名人通过向评审委员会成员、采购代理机构、采购方提供不正当利益谋取成交；

（二）借用他人名称、资质进行挂靠，或者将自己的名称、资质借给他人挂靠进行报价，或以其他方式弄虚作假，骗取成交；

（三）采取不正当手段诋毁、排挤其他合作对象；

（四）在采购过程与采购方员、采购代理机构私下进行协商谈判，损害采购方或其他报名人利益；

（五）报名人针对资格审查文件、采购文件或者在资格预审公示或成交候选人公示期间，故意捏造事实、伪造证明材料，恶意进行质疑，影响采购工作顺利推进；

（六）存在围标串标行为；

（七）采购方成交通知书发出后，报名人拒绝签订合同（因不可抗力原因不能履行合同的除外）；

（八）自采购公告发布之日起前三年内与采购方或采购方管理单位发生诉讼或仲裁的单位；

（九）报名人发生向采购方工作人员行贿情形；

（十）参与非招标采购活动进行两次（含）以上无效异议的合作对象，因其无效异议对采购方或采购方管理单位造成经济损失、工作滞后的，可纳入非招标采购项目不予合作名单。具有下列情形之一的，应视为无效异议：

1.异议主体不是项目参与合作对象或其他利害关系人；

2.合作对象是法人的，异议书必须由其法定代表人或者授权代表签字并盖章；其他组织或者自然人投诉的，异议书必须由其主要负责人或者投诉人本人签字，并附有效身份证明复印件；

3.合作对象未提供必要的证明材料和明确的要求；

4.合作对象捏造事实、伪造材料或者以非法手段取得证明材料进行异议的，证据来源的合法性存在明显疑问，合作对象无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料；

5.其他属无效异议的情形。

三、在合同履行，项目实施、运行阶段，有下列情形之一的，列入不予合作对象名单：

（一）不按采购文件要求，投标文件或报价文件承诺的条件与采购方及采购方管理单位签订合同，或在合同签订中存在欺诈情形，违反采购文件规定，对采购方或采购方管理单位不利；

（二）违反合同约定，将承揽项目转包或违法分包给他人；

（三）因合作对象责任原因连续发生不安全事件、事故或造成恶劣不良影响；

（四）使用的设备、材料以次充好或提供与合同不符的假冒伪劣产品等降低质量情形或造成不良影响；

（五）因环保、噪音问题造成社会恶劣影响；

（六）拖欠农民工工资，造成恶劣影响的，或发生上访维稳事件，或导致采购方或采购方管理单位垫付农民工工资；

（七）虚报工程量或设备、材料结算量，拒不接受第三方咨询单位按合同约定审定的工程造价，设备、材料数量，造成工程延误、设备材料到货期延误、结算滞后；

（八）拒绝履行合同主要条款，造成合同无法正常履约；

（九）因严重违约情形被采购方依法解除合同；

（十）存在向采购方或采购方管理单位相关人员行贿等不廉洁情形。

**备注：本承诺函必须提供且内容不得擅自删改，否则视为无效投标（报价）。**

供应商名称（加盖公章）：

法定代表人或供应商 授权代表（签字或盖章）：

日期：

**3.****5采购文件响应承诺书**

致：广州白云国际机场股份有限公司

我司保证提交的机场通现场服务采购项目报价文件所有内容与贵司（单位）的采购文件要求条款完全响应，在此，我方声明如下：

1.同意并接受采购文件的各项要求，遵守采购文件中的各项规定，按采购文件的要求提供报价。

2.我方已经详细地阅读了全部采购文件及其附件，包括澄清及参考文件(如果有的话)。我方已完全清晰理解采购文件的要求，不存在任何含糊不清和误解之处，同意放弃对这些文件所提出的质疑和质疑的权利。

3. (供应商名称) 作为供应商正式授权 (授权代表全名, 职务) 代表我方全权处理有关本报价的一切事宜。

4.我方已毫无保留地向贵方提供一切所需的证明材料。

5.我方承诺在本次报价文件中提供的一切文件，无论是原件还是复印件均为真实和准确的，绝无任何虚假、伪造和夸大的成份，否则，愿承担相应的后果和法律责任。

6.我方如果成交，将保证履行采购文件以及采购文件修改书（如果有的话）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《合同书》中的全部任务。

7.我司成交后，将保证严格按照采购文件要求提供货物/服务。

供应商名称（加盖供应商公章）：

地址：

电话：

电子邮件：

供应商法定代表人（单位负责人）或法定代表人授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

**3.6“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）截图格式（如遇网站更新，请以最新网站页面为准）**



注：供应商需在采购公告发布后从“信用中国”网站截图“严重失信”页面并加盖公章（未提交截图或截图信息不清晰将作否决报价处理），**同时下载信用信息报告（打印并加盖公章后附在报价文件中）。**

**3.7“国家企业信用信息公示系统”网站（www.gsxt.gov.cn）格式（如遇网站更新，请以最新网站页面为准）**

**（**经营异常名录及严重违法失信名单）





注：应商需在采购公告发布后按要求从“国家企业信用信息公示系统”网站截图“经营异常名录及严重违法失信名单（黑名单）”并加盖公章（未按要求截图或截图信息不清晰将作否决报价处理）。

**3.8中国执行信息公开网（http://zxgk.court.gov.cn）格式（如遇网站更新，请以最新网站页面为准）**

**（**全国法院失信被执行人名单）



注：供应商需在采购公告发布后按要求从中国执行信息公开网“综合查询被执行人”网站截图并加盖公章（未按要求截图或截图信息不清晰将作否决报价处理）。

### 3.9报价承诺书

报 价 承 诺 书

**广州白云国际机场股份有限公司：**

本供应商已详细阅读了机场通现场服务采购项目采购文件，自愿参加上述项目报价，现就有关事项向采购方郑重承诺如下：

1.本供应商自愿在采购文件规定的时限内按照采购文件及采购合同、用户需求书、技术规范等要求完成采购任务，按时按质完成服务。服务质量按照报价文件的承诺并满足采购文件要求。

2.遵守中华人民共和国的法律法规规定，自觉维护市场经济秩序。否则，同意被废除报价资格并接受处罚。

3.保证报价文件内容无任何虚假。若评审过程中查出有虚假，同意作无效报价文件处理，若成交之后查出有虚假，同意废除成交资格，存在此款虚假行为的，同意按采购方公司制度进行处罚。

4.保证报价文件不存在低于成本的恶意报价行为。

5.保证按照采购文件及成交通知书规定提交履约担保并商签采购合同，对采购文件第五部分《合同书》中的条款项下的内容完全响应，不作任何的偏离。

6.保证按照采购合同约定完成采购合同范围内的全部内容，否则，同意接受采购方对供应商违约处理。

7.保证成交之后不转包，若分包将征得询价人同意并遵守相关法律法规。

8.保证成交之后按采购文件要求配置承诺的资源，否则，同意接受违约处罚。

9.保证成交之后密切配合采购方开展工作，接受采购方的监督管理。

10.保证按采购文件及采购合同约定的原则处理采购调整事宜，不发生签署采购合同之后恶意索赔的行为。

本供应商在规定的报价有效期限内，将受采购文件的约束并履行报价文件的承诺。

供应商名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

**3.10廉洁承诺书**

廉洁承诺书

**广州白云国际机场股份有限公司：**

为了落实贵单位相关防范廉洁风险，推进落实贵公司“廉洁控制”的相关要求，促进合同依法依规履行，我方对在获得机场通现场服务采购项目项目合同所涉项目作廉洁承诺，具体如下：

一、我方承诺建立健全采购（含货物类、工程类和服务类）、劳务分包、专业工程分包等廉洁管理内容及安全管理制度；做好公司廉洁宣传，对本单位工作人员开展廉洁教育，并接受贵公司监督检查。

二、我方承诺将约束我方的工作人员、所使用的工程建设队伍、分包队伍、协作队伍、货物、服务供应商以及其工作人员，或者基于本项目所需要，所使用的直接或间接参与的人员，遵守本廉洁承诺书。

三、我方承诺落实本单位工作人员廉洁从业行为规范：

1.不得向贵公司工作人员(含工作人员的配偶、子女及亲属等,下同)行贿，提供回扣、宴请、旅游、或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品、娱乐活动或带有赌博性质的活动等行为；

2.不得为贵公司工作人员购置或者无偿提供通讯工具、交通工具、家电、办公用品等物品；

3.不得为谋取私利与贵公司工作人员就项目工作进行私下商谈或达成默契，损害贵公司利益；

4.不得向贵公司工作人员提供借款或者报销应由贵公司或者贵公司工作人员自行承担的费用；

5.不得以回扣、手续费、加班费、咨询费、劳务费、协调费、辛苦费等各种名义向贵司工作人员给予或赠送钱物；

6.不得有其他任何有可能影响公正廉洁开展项目的活动。

四、我方承诺发现贵公司工作人员及其利益关系人有以下行为，应主动如实向贵公司纪检机构或上级纪检机构、司法机关举报情况：

1.索贿或报销任何应个人支付的费用。

2.要求、暗示或接受为其住房装修、婚丧嫁娶活动、配偶子女安排工作以及出国出境、旅游等提供方便。

3.在本单位及其他关联单位兼职、挂靠或从事与合同有关的材料设备供应、项目分包、转包、劳务、有偿中介等经济活动，或有参与项目供货、服务。

4.其他违法违纪行为。

五、我方承诺我方及我方工作人员如有发生本廉洁承诺书所述行为，我方愿意接受根据贵司企业制度，将我司纳入广东省机场管理集团有限公司不予合作对象名单，且在两年内不得承揽广东省机场管理集团有限公司及各下属单位的采购项目。

六、我方如有违反本廉洁承诺书所述行为，我方愿接受相应处罚，我方及我方工作人员违反本承诺的，自愿接受贵司扣除我方尚在履行合同的合同总价3%作为廉洁违约金。

七、双方纪检机构应互相合作，建立联络方式加强沟通交流，对承诺事项开展联合检查。

承诺单位（盖单位公章）：

法定代表人或其委托代理人（签名或盖章）：

廉洁工作联系人（签名或盖章）：

廉洁工作联系人电话：

年 月 日

## 四、商务部分

**4.1供应商综合概况**

（一）供应商情况介绍表

|  |  |
| --- | --- |
| 单位名称 |  |
| 地址 |  |
| 主管部门 |  | 法人代表 |  | 职务 |  |
| 经济类型 |  | 授权代表 |  | 职务 |  |
| 邮编 |  | 电话 |  | 传真 |  |
| 单位简介及机构设置 |  |
| 单位优势及特长 |  |
| 单位概况 | 注册资本 | 万元 | 占地面积 | M2 |
| 职工总数 | 人 | 建筑面积 | M2 |
| 资产情况 | 净资产 | 万元 | 固定资产原值 万元 |
| 负债 | 万元 | 固定资产净值 万元 |
| 财务状况 | 年度 | 主营收入（万元） | 收入总额（万元） | 利润总额(万元) | 净利润（万元） | 资产负债率 |
| 2024年 |  |  |  |  |  |

注：1）文字描述：单位性质、发展历程、经营规模及理念、主营产品、技术力量等。

2) 图片描述：经营场所、主要或关键产品介绍、生产场所及工艺流程等。

3) 如供应商此表数据有虚假，一经查实，自行承担相关责任。

（二）供应商同类项目业绩介绍

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 客户名称 | 项目名称及合同金额（万元） | 合同期限（年） | 签订时间 | 联系人及电话 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |

注：需提供评审要求的业绩证明资料附后。并加盖公章。

（三）拟任组织机构和人员情况

1、 组织机构

供应商应提供拟委派本项目的管理机构和组织机构图，并在图中表明与供应商总部的关系。注明在项目组织机构图中各主要设计人员的具体安排情况。

2、项目团队成员明细清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目负责人姓名 |  | 学历 |  |
| 专业技术职称 |  | 持有证书 |  |
| 其他项目团队成员 |
| 序号 | 姓名 | 持有证书 | 职责分工 |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| ... |  |  |  |

注：请对应用户需求及《商务技术评审表》要求填写人员信息，并在“□”内打“√”，以上相关资质证书附后。

（四）供应商财务状况（如有）。

供应商应提交其自身的2022-2024年度审计财务报表扫描件或电子税局截图（加盖公章）。

1.流动比率

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 2024年度 |
| 流动比率 | 速动资产 |  |
| 流动负债 |  |
| 速动比率 |  |
| 注：速动比率=速动资产/流动负债×100%；速动资产=流动资产-存货-预付账款-待摊费用。 |

2.盈利情况

|  |  |
| --- | --- |
| 年度 | 净利润 |
| 2022年度 |  |
| 2023年度 |  |
| 2024年度 |  |
| 注：提供2022-2024年度会计师事务所或审计机构出具的审计财务报表扫描件，并加盖供应商公章。 |

注：后附证明材料。

（五）企业荣誉：提供组织相关活动获得政府部门或行业协会颁发的荣誉证书或表扬性或典型案例情况（提供相关证书的复印件加盖公章）

（六）其它重要事项说明及承诺。

供应商名称（盖供应商公章）：

供应商法定代表人（单位负责人）或其授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

### 4.2商务条款响应表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 商务条款要求 | 是否响应 | 偏离说明 |
| 1 | 完全理解并接受合同条款要求 |  |  |
| 2 | 完全理解并接受对合格供应商、合格的服务要求 |  |  |
| 3 | 完全理解并接受对供应商的各项须知、规约要求和责任义务 |  |  |
| 4 | 报价有效期：报价有效期为自递交报价文件起至确定正式成交人止不少于90天，成交单位有效期至项目验收之日 |  |  |
| 5 | 报价内容均涵盖报价要求之一切费用和伴随 |  |  |
| 6 | 服务期限符合采购文件要求  |  |  |
| 8 | 服务承诺及要求符合采购文件要求 |  |  |
| 9 | 同意接受合同范本所列述的各项条款 |  |  |
| 10 | 同意采购方以任何形式对我方报价文件内容的真实性和有效性进行审查、验证 |  |  |
| … | 其它商务条款偏离说明： |  |  |

注： 1.对于上述要求，如供应商完全响应，则请在“是否响应”栏内打“√”，对空白或打“×”视为偏离，请在“偏离说明”栏内扼要说明偏离情况。

2.此表内容必须与实施方案中所介绍的内容一致。

供应商名称（盖供应商公章）：

供应商法定代表人（单位负责人）或其授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

**4.3履约进度计划表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 拟定时间安排 | 计划完成的工作内容 | 实施方建议或要求 |
|  | 拟定 年 月 日 |  |  |
|  | 月 日— 月 日 |  |  |
|  | 月 日— 月 日 |  |  |
|  | 月 日— 月 日 |  |  |

供应商名称（盖供应商公章）：

供应商法定代表人（单位负责人）或其授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

4.4按照综合评审方法《商务技术评审表》提供证明资料。

## 五、技术部分

### 5.1用户需求书条款响应表

**1）用户需求响应差异表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **用户需求** | **供应商实际响应情况** | **偏离****（正偏离/负偏离）** | **偏离简述** |
| **1** |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |
| **5** |  |  |  |  |
| **6** |  |  |  |  |
| **7** |  |  |  |  |
| **8** |  |  |  |  |
| **…** |  |  |  |  |

说明：1.供应商必须对应采购文件“第二部分 用户需求书”的内容列出正偏离或负偏离的条款，并对偏离情况进行简述。未在此表中列出的条款视为完全响应。

2.若供应商未填写该表，或填写内容含糊不清，不清晰的，表示供应商完全响应用户需求。

3.供应商构成提供虚假材料的，移送监管部门查处。

4.本表内容不得擅自修改。

供应商名称（盖供应商公章）：

供应商法定代表人（单位负责人）或其授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

**5.2服务方案**

**服务方案内容包括但不限于如下内容：**

1. 服务方案针对性
2. 现场管理与应急保障
3. 创新及增值服务举措
4. 供应商有必要提供的其他资料

供应商名称（盖供应商公章）：

供应商法定代表人（单位负责人）或其授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

**附件1：退保证金说明（如采用保函形式的无需提供）**

**广东元正招标采购有限公司**：

（供应商全称)参加贵方组织的项目名称为（项目名称）的报价活动。按采购文件的规定，已通过（转帐或银行汇款）形式交纳人民币（大写） 元的报价保证金。

供应商名称：

供应商开户银行：

供应商开户银行帐号：

联系人：

联系电话：

说明：

1.上述要素供银行转账及银行汇款方式填写，其他形式可不填。其他方式以现场递交为依据。

2.上述要素的填写必须与银行转账或银行汇款凭证的要素一致，代理机构依据此凭证信息退还报价保证金。

供应商名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

**附件2：报价保证金保函（参考版本，如采用转账形式的无需提供）**

 编号：

 （采购方名称）：

鉴于 （以下简称“供应商”）参加贵方就 项目组织的采购活动，项目编号为 。应供应商的申请，我方即保证人同意就供应商履行采购文件项下的义务以保证的方式向采购方提供如下保证担保：

一、保证担保的范围及保证担保金额

 1.我方在供应商发生以下情形时承担保证担保责任：

（1）供应商在开标后和报价有效期满之前撤销投标的；

（2）供应商在收到成交通知后，不能或拒绝在成交通知书规定的时间内与贵方签订合同；

（3）供应商在与贵方签订合同后，未在规定的时间内提交符合采购文件要求的履约担保；

（4）供应商违反采购文件规定的其他情形。

 2.本保函的最高担保金额为人民币（大写） 元（¥ ）。

二、保证担保的方式及保证期间

1.保证担保方式：**连带责任保证**。

2.保证期间：自出具本保函之日起至采购文件规定的投标有效期届满后

 日（含 日）止。投标有效期延长的，本保函保证期间相应顺延。

三、承担保证担保责任的形式

我方按照贵方的要求以下列方式之一承担保证责任：

1.代供应商向贵方支付报价保证金为人民币（大写） 元（¥ ）；

2.给贵方造成损失的，在保证担保最高金额范围内向贵方支付赔偿金、利息、律师费、诉讼费用等实现债权的费用。

四、贵方要求我方承担保证责任的，应向我方发出书面索赔通知。我方收到贵方的书面索赔通知及相应证明材料后，应在 15 个工作日内按照本保函的承诺承担保证责任。

五、我方按照本保证担保向贵方履行了保证担保责任后，自我方向贵方支付的金额达到最高保证担保金额之日起，保证担保责任解除。

六、本保证担保适用的法律为中华人民共和国法律，争议裁判管辖地为采购方所在地人民法院。

七、本保证担保自我方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

保 证 人： （公章）

法定代表人（或授权代表）： （签字）

地 址：

电 话：

时 间： 年 月 日