

北京市政府采购项目 公开招标文件

项目名称：2026 年大运河文化旅游景区游客服务项目

项目编号：11011225210200019102-XM001

采购人：北京（通州）大运河文化旅游景区管理中心

采购代理机构：北京科技园拍卖招标有限公司



目 录

第一章 投标邀请.....	1
第二章 投标人须知.....	5
第三章 资格审查.....	21
第四章 评标程序、评标方法和评标标准.....	23
第五章 采购需求.....	31
第六章 拟签订的合同文本.....	37
第七章 投标文件格式.....	61

注：采购文件条款中以“■”形式标记的内容适用于本项目，以“□”形式标记的内容不适用于本项目。

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

1. 项目编号：11011225210200019102-XM001
2. 项目名称：2026年大运河文化旅游景区游客服务项目
3. 项目预算金额：349.8万元、项目最高限价（如有）：___/___万元
4. 采购需求：

标的名称	采购包预算金额（万元）	数量	简要技术需求或服务要求
2026年大运河文化旅游景区游客服务项目	349.8	1项	为提升旅游咨询服务品质，加强对旅游咨询服务的管理，结合旅游咨询服务工作实际，完成游客服务中心运行服务工作（详细采购需求见招标文件第五章）。

5. 合同履行期限：自2026年1月1日至2026年12月31日。
6. 本项目是否接受联合体投标：☐是 ☒否。

二、申请人的资格要求（须同时满足）

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：
 - 2.1 中小企业政策

☒ 本项目专门面向小微企业采购。即：提供的服务全部由符合政策要求的小微企业承接。

2. 2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）：___。

3. 本项目的特定资格要求：

- 3.1 本项目是否属于政府购买服务：

☒ 否

☐ 是，公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织，不得作为承接主体；

- 3.2 其他特定资格要求：___。

三、获取招标文件

1. 时间：2025年12月5日至2025年12月11日，每天上午09:00至12:00，下午12:00至24:00（北京时间，法定节假日除外）。

2. 地点：北京市政府采购电子交易平台

3. 方式：供应商使用CA数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台（<http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home>）获取电子版招标文件。

4. 售价：0元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间、开标时间：2025年12月25日09点00分（北京时间）。

地点：采用远程电子开标方式，投标人使用CA认证证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台参与电子开标。投标人自行对电子投标文件进行解密，不接受纸质文件，无须投标人到达现场。

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

1. 本项目需要落实的政府采购政策：

1.1 节能产品强制采购；

1.2 节能产品、环境标志产品优先采购；

1.3 政府采购促进中小企业发展；

1.4 政府采购支持监狱企业发展；

1.5 政府采购促进残疾人就业；

1.6 政府采购扶持贫困地区；

1.7 政府采购信用担保；

1.8 进口产品管理：本项目不允许进口产品参加投标；

1.9 政府采购支持绿色建材促进建筑品质提升政策；

1.10 关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知。

2. 本项目采用全流程电子化采购方式，请供应商认真学习北京市政府采购电子交易平台发布的相关操作手册（供应商可在交易平台下载相关手册），办理CA数字

证书或电子营业执照、进行北京市政府采购电子交易平台注册绑定，并认真核实CA数字证书或电子营业执照情况确认是否符合本项目电子化采购流程要求。

CA数字证书服务热线010-58511086

电子营业执照服务热线400-699-7000

技术支持服务热线010-86483801

2.1 办理CA数字证书或电子营业执照

供应商登录北京市政府采购电子交易平台查阅“用户指南”——“操作指南”——“市场主体CA办理操作流程指引”/“电子营业执照使用指南”，按照程序要求办理。

2.2 注册

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”——“操作指南”——“市场主体注册入库操作流程指引”进行自助注册绑定。

2.3 驱动、客户端下载

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”——“工具下载”——“招标采购系统文件驱动安装包”下载相关驱动。

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”——“工具下载”——“投标文件编制工具”下载相关客户端。

2.4 获取电子招标文件

供应商使用CA数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台获取电子招标文件。

供应商如计划参与多个采购包的投标，应在登录北京市政府采购电子交易平台后，在【我的项目】栏目依次选择对应采购包，进入项目工作台招标/采购文件环节分别按采购包下载招标文件电子版。未在规定期限内按上述操作获取文件的采购包，供应商无法提交相应包的电子投标文件。

2.5 编制电子投标文件

供应商应使用电子投标客户端编制电子投标文件并进行线上投标，供应商电子投标文件需要加密并加盖电子签章，如无法按照要求在电子投标文件中加盖电子签章和加密，请及时通过技术支持服务热线联系技术人员。

2.6 提交电子投标文件

供应商应于投标截止时间前在北京市政府采购电子交易平台提交电子投标文件，上传电子投标文件过程中请保持与互联网的连接畅通。

2.7 电子开标

供应商在开标地点使用CA数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台进行电子开标。

3. 招标文件编号：KJY20252457

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：北京（通州）大运河文化旅游景区管理中心

地址：北京市通州区宋庄镇小堡村工业区南区临12号

联系方式：齐敬怡010-69570279

2. 采购代理机构信息

名称：北京科技园拍卖招标有限公司

地址：北京市海淀区万泉庄万柳光大西园6号楼

联系方式：朱小锋、程贤军、丁鑫、邵会波010-82575131转809、283

3. 项目联系方式

项目联系人：朱小锋、程贤军、丁鑫、邵会波

电话：010-82575131转809、283

第二章 投标人须知

投标人须知资料表

本表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。

条款号	条目	内容
2.2	项目属性	项目属性： ☒ 服务 ☐ 货物
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： ☐ 是 ☒ 否
2.4	核心产品	☒ 关于核心产品本项目 <u> </u> 包不适用。 ☐ 本项目 <u> </u> 包为单一产品采购项目。 ☐ 本项目为非单一产品采购项目，核心产品为： <u> </u> 。
3.1	现场考察	☒ 不组织 ☐ 组织，考察时间： <u> </u> 年 <u> </u> 月 <u> </u> 日 <u> </u> 点 <u> </u> 分 考察地点： <u> </u> 。
	开标前答疑会	☒ 不召开 ☐ 召开，召开时间： <u> </u> 年 <u> </u> 月 <u> </u> 日 <u> </u> 点 <u> </u> 分 召开地点： <u> </u> 。
4.1	样品	投标样品递交： ☒ 不需要 ☐ 需要，具体要求如下： (1) 样品制作的标准和要求： <u> </u> ； (2) 是否需要随样品提交相关检测报告： ☒ 不需要 ☐ 需要 (3) 样品递交要求： <u> </u> ； (4) 未中标人样品退还： <u> </u> ； (5) 中标人样品保管、封存及退还： <u> </u> ； (6) 其他要求（如有）： <u> </u> 。
5.2.5	标的所属行业	标的名称
		中小企业划分标准所属行业
		2026年大运河文化旅游景区游客服务项目
		租赁和商务服务业
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： ☒ 无 ☐ 有，具体情形： <u> </u> 。
12.1	投标保证金	是否收取投标保证金： ☐ 是 ☒ 否 保证金金额： <u> </u> / <u> </u>

条款号	条目	内容
12.7.2		投标保证金可以不予退还的其他情形： ☐ 无 ☒ 有，具体情形： (1) 投标人在投标文件中提供虚假材料的； (2) 除因不可抗力以外，中标人不与采购人签订合同的； (3) 投标人与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的。
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算90日历天。
18.2	解密时间	解密时间：30 分钟
22.1	确定中标人	中标候选人并列的，采购人是否委托评标委员会确定中标人： ☒ 否 ☐ 是 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人： ☒ 得分且投标报价均相同的，以投标文件技术部分得分高者为中标人 ☐ 随机抽取
25.5	分包	本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包： ☒ 不允许 ☐ 允许，具体要求： (1) 可以分包履行的具体内容：____/____； (2) 允许分包的金额或者比例：____/____； (3) 其他要求：____/____。
25.6	政采贷	为更大力度激发市场活力和社会创造力，增强发展动力，按照《北京市全面优化营商环境助力企业高质量发展实施方案》（京政办发〔2023〕8号）部署，进一步加强政府采购合同线上融资“一站式”服务（以下简称“政采贷”），北京市财政局、中国人民银行营业管理部联合发布《关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》（京财采购〔2023〕637号）。有需求的供应商，可按上述通知要求办理“政采贷”。
26.1.1	询问	询问送达形式： <u>投标人如果对招标文件的任何部分有疑问，应以书面的形式提出，并加盖投标人单位公章后送达采购代理机构。采购人将以书面的形式酌情予以澄清（包括对询问的解释，但不说明询问的来源），并发给所有获得招标文件的投标人。</u>
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门：北京科技园拍卖招标有限公司招标三部； 联系电话：010-82575131/5731转809； 通讯地址：北京市海淀区万泉庄万柳光大西园6号楼0188

条款号	条目	内容
27	代理费	收费对象： ☐采购人 ☒中标人 收费标准：参照《招标代理服务收费管理暂行办法》计价格〔2002〕1980号文和发改价格〔2011〕534号按（ ☐货物类☒服务类☐工程类）收取，按中标金额差额定率累进法计算。 缴纳时间：中标人收到中标通知书后5个工作日内，向采购代理机构缴纳中标服务费。

投标人须知

一、说明

1 采购人、采购代理机构、投标人、联合体

1.1 采购人、采购代理机构：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，及其委托的采购代理机构。本项目采购人、采购代理机构见第一章《投标邀请》。

1.2 投标人（也称“供应商”、“申请人”）：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

1.3 联合体：指两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。

2 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购、核心产品

2.1 资金来源为财政性资金和/或本项目采购中无法与财政性资金分割的非财政性资金。

2.2 项目属性见《投标人须知资料表》。

2.3 是否属于科研仪器设备采购见《投标人须知资料表》。

2.4 核心产品见《投标人须知资料表》。

3 现场考察、开标前答疑会

3.1 若《投标人须知资料表》中规定了组织现场考察、召开开标前答疑会，则投标人应按要求在规定的的时间和地点参加。

3.2 由于未参加现场考察或开标前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响投标文件编制、投标报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由投标人自行承担不利评审后果。

4 样品

4.1 本项目是否要求投标人提供样品，以及样品制作的标准和要求、是否需要随样品提交相关检测报告、样品的递交与退还等要求见《投标人须知资料表》。

4.2 样品的评审方法以及评审标准等内容见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

5.1 采购本国货物、工程和服务

5.1.1 政府采购应当采购本国货物、工程和服务。但有《中华人民共和国政府采购法》第十条规定情形的除外。

5.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第五章《采购需求》。

5.1.3 进口产品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，包括已经进入中国境内的进口产品。关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号文）。

5.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

5.2.1 中小企业定义：

5.2.1.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的相关规定依据《中华人民共和国中小企业促进法》《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《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）、《金融业企业划型标准规定》（〔2015〕309号）、《金融业企业划型标准规定》（〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

5.2.1.2 供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

（1）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

(2) 在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

(3) 在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

5.2.1.3 在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

5.2.1.4 以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

5.2.2 在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业定义：是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

5.2.3 在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位定义：享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

5.2.3.1 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

5.2.3.2 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

5.2.3.3 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

5.2.3.4 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

5.2.3.5 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），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）；

5.2.3.6 前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1至8级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或服务协议的雇员人数。

5.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《投标邀请》。

5.2.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《投标人须知资料表》。

5.2.6 小微企业价格评审优惠的政策调整：见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5.3 政府采购节能产品、环境标志产品

5.3.1 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。

5.3.2 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。关于政府采购节能产品、环境标志产品的相关规定依据《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购

执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）。

5.3.3 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，则投标人所报产品必须获得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，否则**投标无效**。

5.3.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》（如涉及）。

5.4 正版软件

5.4.1 各级政府部门在购置计算机办公设备时，必须采购预装正版操作系统软件的计算机产品，相关规定依据《国家版权局、信息产业部、财政部、国务院机关事务管理局关于政府部门购置计算机办公设备必须采购已预装正版操作系统软件产品的通知》（国权联〔2006〕1号）、《国务院办公厅关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（国办发〔2010〕47号）、《财政部关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（财预〔2010〕536号）。

5.5 网络安全专用产品

5.5.1 根据《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》（2023年第1号），所提供产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求。

5.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

5.6.1 为全面推进本市挥发性有机物（VOCs）治理，贯彻落实挥发性有机物污染治理专项行动有关要求，相关规定依据《北京市财政局北京市生态环境局关于政府采购推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）有关事项的通知》（京财采购〔2020〕2381号）。本项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品的，属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的VOCs含量限制标准（具体标准见第五章《采购需求》），否则**投标无效**；属

于推荐性标准的，优先采购，具体见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5.7 采购需求标准

5.7.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）。助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，根据财政部关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知（财办库〔2020〕123号），本项目如涉及商品包装和快递包装的，则其具体要求见第五章《采购需求》。

5.7.2 其他政府采购需求标准。为贯彻落实《深化政府采购制度改革方案》有关要求，推动政府采购需求标准建设，财政部门会同有关部门制定发布的其他政府采购需求标准，本项目如涉及，则具体要求见第五章《采购需求》。

6 投标费用

6.1 投标人应自行承担所有与准备和参加投标有关的费用，无论投标的结果如何，采购人或采购代理机构在任何情况下均无承担这些费用的义务和责任。

二、招标文件

7 招标文件构成

7.1 招标文件包括以下部分：

- 第一章 投标邀请
- 第二章 投标人须知
- 第三章 资格审查
- 第四章 评标程序、评标方法和评标标准
- 第五章 采购需求
- 第六章 拟签订的合同文本
- 第七章 投标文件格式

7.2 投标人应认真阅读招标文件的全部内容。投标人应按照招标文件要求提交投标文件并保证所提供的全部资料的真实性，并对招标文件做出实质性响应，否则**投标无效**。

8 对招标文件的澄清或修改

- 8.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在原公告发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。
- 8.2 上述书面通知，按照获取招标文件的潜在投标人提供的联系方式发出，因提供的信息有误导导致通知延迟或无法通知的，采购人或采购代理机构不承担责任。
- 8.3 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，并对所有获取招标文件的潜在投标人具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，将顺延提交投标文件的截止时间和开标时间。

三、投标文件的编制

9 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言

- 9.1 本项目如划分采购包，投标人可以对本项目的其中一个采购包进行投标，也可同时对多个采购包进行投标。投标人应当对所投采购包对应第五章《采购需求》所列的全部内容进行投标，不得将一个采购包中的内容拆分投标，否则其对该采购包的投标将被认定为**无效投标**。
- 9.2 除招标文件有特殊要求外，本项目投标所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。
- 9.3 除专用术语外，投标文件及来往函电均应使用中文书写。必要时专用术语应附有中文解释。投标人提交的支持资料和已印制的文献可以用外文，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件时以中文翻译本为准。未附中文翻译本或翻译本中文内容明显与外文内容不一致的，其不利后果由投标人自行承担。

10 投标文件构成

- 10.1 投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应由《资格证明文件》、《商务文件》、《技术文件》三部分构成。投标文件的部分格式要求，见第七章《投标文件格式》。
- 10.2 对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与

格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。

10.3 第四章《评标程序、评标方法和评标标准》中涉及的证明文件。

10.4 对照第五章《采购需求》，说明所提供货物和服务已对第五章《采购需求》做出了响应，或声明与第五章《采购需求》的偏差和例外。如第五章《采购需求》中要求提供证明文件的，投标人应当按具体要求提供证明文件。

10.5 投标人认为应附的其他材料。

11 投标报价

11.1 所有投标均以人民币报价。

11.2 投标人的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，采购人将不再支付报价以外的任何费用。投标人的报价应包括但不限于以下内容，《投标人须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。

11.2.1 投标货物及标准附件、备品备件、专用工具等的出厂价（包括已在中国国内的进口货物完税后的仓库交货价、展室交货价或货架交货价）和运至最终目的地的运输费和保险费，安装调试、检验、技术服务、培训、质量保证、售后服务、税费等；

11.2.2 按照招标文件要求完成本项目的全部相关费用。

11.3 采购人不得向供应商索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

11.4 投标人不能提供任何有选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外），否则其**投标无效**。

12 投标保证金

12.1 投标人应按《投标人须知资料表》中规定的金额及要求交纳投标保证金。投标人自愿超额缴纳投标保证金的，投标文件不做无效处理。

12.2 交纳投标保证金可采用的形式：政府采购法律法规接受的支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。

12.3 投标保证金到账（保函提交）截止时间同投标截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的保函等形式提交投标保证金的，应在投标截

止时间前将原件提交至采购代理机构。由于到账时间晚于投标截止时间的，或者票据错误、印鉴不清等原因导致不能到账的，其**投标无效**。

12.4 投标人除需在投标文件中提供“投标保证金凭证/交款单据电子件”，还需在投标截止时间前，通过电子交易平台上传“投标保证金凭证/交款单据电子件”。

12.5 投标保证金有效期同投标有效期。

12.6 投标人为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳投标保证金，其交纳的投标保证金对联合体各方均具有约束力。

12.7 采购人、采购代理机构将及时退还投标人的投标保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的投标保证金，经投标人同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外：

12.7.1 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，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；

12.7.2 中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起 5 个工作日内退还中标人；

12.7.3 未中标投标人的投标保证金，自中标通知书发出之日起 5 个工作日内退还未中标人；

12.7.4 终止招标项目已经收取投标保证金的，自终止采购活动后 5 个工作日内退还已收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。

12.8 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：

12.8.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.8.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。

13 投标有效期

13.1 投标文件应在本招标文件《投标人须知资料表》中规定的投标有效期内保持有效，投标有效期少于招标文件规定期限的，其**投标无效**。

14 投标文件的签署、盖章

14.1 招标文件要求签字的内容（如授权委托书等），可以使用电子签章或使用原件的电子件（电子件指扫描件、照片等形式电子文件）；要求第三方出具的盖章件原件（如联合协议、分包意向协议、制造商授权书等），投标文件中应使用原件的电子件。

14.2 招标文件要求盖章的内容，一般通过投标文件编制工具加盖电子签章。

四、投标文件的提交

15 投标文件的提交

15.1 本项目使用北京市政府采购电子交易平台。投标人根据招标文件及电子交易平台供应商操作手册要求编制，生成并提交电子投标文件。

15.2 采购人及采购代理机构拒绝接受通过电子交易平台以外任何形式提交的投标文件，投标保证金除外。

16 投标截止时间

16.1 投标人应在招标文件要求提交投标文件截止时间前，将电子投标文件提交至电子交易平台。

17 投标文件的修改与撤回

17.1 投标截止时间前，投标人可以通过电子交易平台对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回。投标保证金的补充、修改或者撤回无需通过电子交易平台，但应就其补充、修改或者撤回通知采购人或采购代理机构。

17.2 投标人对投标文件的补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章，作为投标文件的组成部分。

五、开标、资格审查及评标

18 开标

18.1 采购人或采购代理机构将按招标文件的规定，在投标截止时间的同一时间和招标文件预先确定的地点组织开标。

18.2 本项目开标使用北京市政府采购电子交易平台。投标人应在《投标人须知资料表》规定的时间内对投标文件进行解密，因非系统原因导致的解密失败，视为**投标无效**。

18.3 开标过程将使用电子交易平台宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容并进行记录，并由参加开标的各投标人确认。投标人未在规定时间内提出疑义或确认一览表的，视同认可开标结果。

18.4 投标人对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构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。采购人、

采购代理机构对投标人提出的询问或者回避申请将及时处理。

18.5 投标人不足 3 家的，不予开标。

19 资格审查

19.1 见第三章《资格审查》。

20 评标委员会

20.1 评标委员会根据政府采购有关规定和本次采购项目的特点进行组建，并负责具体评标事务，独立履行职责。

20.2 评审专家须符合《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的规定。依法自行选定评审专家的，采购人和采购代理机构将查询有关信用记录，对具有行贿、受贿、欺诈等不良信用记录的人员，拒绝其参与政府采购活动。

21 评标程序、评标方法和评标标准

21.1 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

六、确定中标

22 确定中标人

22.1 采购人将在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人，中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。采购人是否委托评标委员会直接确定中标人，见《投标人须知资料表》。中标候选人并列的，按照《投标人须知资料表》要求确定中标人。

23 中标公告与中标通知书

23.1 采购人或采购代理机构自中标人确定之日起 2 个工作日内，在北京市政府采购网公告中标结果，同时向中标人发出中标通知书，中标公告期限为 1 个工作日。项目采购采用最低评标（审）价法的，公告中标、成交结果时应当同时公告因落实政府采购政策等原因进行价格扣除后中标、成交供应商的评审报价；项目采购采用综合评分法的，公告中标、成交结果时应当同时公告中标、成交供应商的评审总得分。

23.2 中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标供应商放弃中标项目的，应当依法承担

法律责任。

24 废标

24.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

24.1.1 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；

24.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

24.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

24.1.4 因重大变故，采购任务取消的。

24.2 废标后，采购人将废标理由书面通知所有投标人。

25 签订合同

25.1 中标人、采购人应当自中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定签订书面合同。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。

25.2 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

25.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项向采购人承担连带责任。

25.4 政府采购合同不能转包。

25.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，中标人可以依法在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作采取分包方式履行合同。本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包，见《投标人须知资料表》。政府采购合同分包履行的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包，否则**投标无效**。中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

25.6 “政采贷”融资指引：详见《投标人须知资料表》

26 询问与质疑

26.1 询问

26.1.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可依法向采购人或采购代理机构提出询问，提出形式见《投标人须知资料表》。

26.1.2 采购人或采购代理机构对供应商依法提出的询问，在 3 个工作日内

内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

26.2 质疑

26.2.1 投标人认为采购文件、采购过程、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，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。采购人、采购代理机构在收到质疑函后7个工作日内作出答复。

26.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。投标人为自然人的，质疑函应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，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，并加盖公章。

26.2.3 投标人委托代理人进行质疑的，应当随质疑函同时提交投标人签署的授权委托书。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。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

26.2.4 投标人应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，法定质疑期内针对同一采购程序环节再次提出的质疑，采购人、采购代理机构有权不予答复。

26.3 接收询问和质疑的联系部门、联系电话和通讯地址见《投标人须知资料表》。

27 代理费

27.1 收费对象、收费标准及缴纳时间见《投标人须知资料表》。由中标人支付的，中标人须一次性向采购代理机构缴纳代理费，投标报价应包含代理费用。

第三章 资格审查

一、资格审查程序

- 1 开标结束后，采购人或采购代理机构将根据《资格审查要求》中的规定，对投标人进行资格审查，并形成资格审查结果。
- 2 《资格审查要求》中对格式有要求的，除招标文件另有规定外，均为“实质性格式”文件。
- 3 投标人《资格证明文件》有任何一项不符合《资格审查要求》的，资格审查不合格，其**投标无效**。
- 4 资格审查合格的投标人不足 3 家的，不进行评标。

二、资格审查要求

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	具体规定见第一章《投标邀请》	
1-1	营业执照等证明文件	投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件； 投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”； 投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。	提供证明文件的电子版或电子证照
1-2	投标人资格声明书	提供了符合招标文件要求的《投标人资格声明书》。	格式见《投标文件格式》
1-3	投标人信用记录	查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）； 截止时点：投标截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间； 信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存； 信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，其 投标无效 。联合体形式投标的，联合	无须投标人提供，由采购人或采购代理机构查询。

序号	审查因素	审查内容	格式要求
		体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。	
2	落实政府采购政策需满足的资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	
2-1	中小企业声明函	本项目专门面向小微企业采购，投标人应提供中小企业声明函。如为监狱企业或残疾人福利性单位，不必提供中小企业声明函，但须按注1或注2要求提供证明材料。 注1：监狱企业须提供由省级以上监狱管理局（北京市含教育矫治局）、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。 注2：残疾人福利性单位须按招标文件要求提供《残疾人福利性单位声明函》。	格式见《投标文件格式》
3	获取招标文件	在规定期限内通过北京市政府采购电子交易平台获取所参与包的招标文件。 注：如本项目接受联合体，且供应商为联合体时，联合体中任一成员获取文件即视为满足要求。	

第四章 评标程序、评标方法和评标标准

一、评标方法

1 投标文件的符合性审查

- 1.1 评标委员会对资格审查合格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。
- 1.2 评标委员会根据《符合性审查要求》中规定的审查因素和审查内容，对投标人的投标文件是否实质上响应招标文件进行符合性审查，并形成符合性审查评审结果。投标人《商务文件》、《技术文件》有任何一项不符合《符合性审查要求》要求的，**投标无效**。

符合性审查要求

序号	审查因素	审查内容
1	授权委托书	按招标文件要求提供授权委托书；
2	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆分投标；
3	投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；
4	报价唯一性	投标文件未出现可选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外）；
5	投标有效期	投标文件中承诺的投标有效期满足招标文件中载明的投标有效期的；
6	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按招标文件要求提供且签署、盖章的；
7	★号条款响应（如有）	投标文件满足招标文件第五章《采购需求》中★号条款要求的；
8	报价的修正（如有）	不涉及报价修正，或投标文件报价出现前后不一致时，投标人对修正后的报价予以确认；（如有）
9	报价合理性	报价合理，或投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，能够应评标委员会要求在规定时间内证明其报价合理性的；
10	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；

2 投标文件有关事项的澄清或者说明

- 2.1 评标过程中，评标委员会将以书面形式要求投标人对其投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，

并加盖公章，或者由法定代表人（若投标人为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正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。澄清文件将作为投标文件内容的一部分。

2.2 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，有权要求该投标人在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；若投标人不能证明其报价合理性，评标委员会将其作为**无效投标处理**。

2.3 投标报价须包含招标文件全部内容，如分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对投标总价进行调整。评标委员会有权要求投标人在评标现场合理的时间内对此进行书面确认，投标人不确认的，视为将一个采购包中的内容拆分投标，其**投标无效**。

2.4 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

2.4.1 招标文件对于报价修正是否另有规定：

☐有，具体规定为：_____

☒无，按下述 2.4.2-2.4.8 项规定修正。

2.4.2 单独递交的开标一览表（报价表）与投标文件中开标一览表（报价表）内容不一致的，以单独递交的开标一览表（报价表）为准；

2.4.3 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

2.4.4 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

2.4.5 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；

2.4.6 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；

2.4.7 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

2.4.8 修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其**投标无效**。

2.5 落实政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》第 5.2 条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。

- 2.5.1 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予 % 的扣除，用扣除后的价格参加评审。
- 2.5.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且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% 以上的联合体或者大中型企业的报价给予 % 的扣除，使用扣除后的价格参加评审。
- 2.5.3 组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。
- 2.5.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。
- 2.5.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照招标文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。
- 2.5.6 监狱企业提供了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的，视同小微企业。
- 2.5.7 残疾人福利性单位按招标文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的，视同小微企业。
- 2.5.8 若投标人同时属于小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位中的两种及以上，将不重复享受小微企业价格扣减的优惠政策。

3 投标文件的比较和评价

- 3.1 评标委员会将按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价；未通过符合性审查的投标文件不得进入比较与评价。

3.2 评标方法和评标标准

- 3.2.1 本项目采用的评标方法为：

■ 综合评分法，指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法，见《评标标准》，招标文件中没有规定的评标标准不得作为评审的依据。

☐最低评标价法，指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人的评标方法。

3.2.2 采用最低评标价法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照下述方法确定一个参加评标的投标人，其他**投标无效**。

☐随机抽取

☐其他方式，具体要求：___/___

3.2.3 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定（如涉及）政策性加分。

4 确定中标候选人名单

4.1 采用综合评分法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，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，评标委员会按照下述规定确定一个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。

☐随机抽取

■其他方式，具体要求：投标报价低的投标人获得中标人推荐资格。

4.2 采用综合评分法时，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。

4.3 采用最低评标价法时，评标结果按本章 2.4、2.5 调整后的投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

4.4 评标委员会要对评分汇总情况进行复核，特别是对排名第一的、报价最低的、投标或响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。

4.5 评标委员会将根据各投标人的评标排序，依次推荐本项目（各采购包）的中标候选人，起草并签署评标报告。本项目（各采购包）评标委员会共（各）推荐3名中标候选人。

5 报告违法行为

5.1 评标委员会在评标过程中发现投标人有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为时，应当及时向财政部门报告。

二、评标标准

评审因素	序号	评分因素分项	评分标准	分值
技术部分	1	项目理解和重难点分析	投标人需提供项目理解和重难点分析，包括但不限于以下内容：①对项目需求的理解和分析；②对项目重点难点分析；③重点难点的解决办法； 符合：方案完整合理、内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合。 部分符合：方案内容属于通用类，非专门针对本项目；内容有明显缺陷，前后内容无法连贯；部分符合采购需求和实际情况视为部分符合。 不符合：内容对采购需求进行简单复制，不具备实施的可能性或前后内容互相矛盾的，视为不符合。 以上每一项符合得3分，部分符合得2分，不符合得1分，未提供的得0分，此项最高9分。	9
	2	总体服务方案	投标人需提供总体服务方案，包括但不限于以下内容：①咨询服务，协助处理电话和现场咨询及投诉、协助自助查询、发放宣传资料、提供特殊群体服务保障措施等；②讲解服务，讲解词编制、讲解路线规划、中英文讲解及互动体验设计等；③旅游安全服务，协助制定安全预案、高峰期疏导客流、安全宣传等；④车辆管理服务，车辆日常管理和驾驶观光车辆；⑤其他服务，智慧景区技术应用、档案管理以及其他与游客服务相关的工作等。 符合：方案完整合理、内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合。 部分符合：方案内容属于通用类，非专门针对本项目；内容有明显缺陷，前后内容无法连贯；部分符合采购需求和实际情况视为部分符合。 不符合：内容对采购需求进行简单复制，不具备实施的可能性或前后内容互相矛盾的，视为不符合。 以上每一项符合得5分，部分符合得3分，不符合得1分，未提供的得0分，此项最高25分。	25
	3	项目组织结构及管理制度	投标人需提供项目组织结构及管理制度，包括但不限于以下内容：①组织结构及管理职责，提供组织架构图、明确项目负责人、说明各岗位职责权限及工作标准等；②内部奖惩制度；③内部安全管理制度等。 符合：方案完整合理、内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合。	12

评审因素	序号	评分因素分项	评分标准	分值
			部分符合：方案内容属于通用类，非专门针对本项目；内容有明显缺陷，前后内容无法连贯；部分符合采购需求和实际情况视为部分符合。 不符合：内容对采购需求进行简单复制，不具备实施的可能性或前后内容互相矛盾的，视为不符合。 以上每一项符合得4分，部分符合得3分，不符合得1分，未提供的得0分，此项最高12分。	
	4	人力资源配置	配置人员学历层次高，形象气质佳，具有相关工作经验，人力资源配置完全满足采购需求的，得12分； 配置人员学历层次较高，形象气质较佳，具有一定工作经验，人力资源配置满足采购需求的，得9分； 配置人员学历层次一般，缺少工作经验，人力资源配置基本满足采购需求的，得6分； 配置人员学历层次较弱、人力资源配置不能完全满足采购需求的，得3分； 未提供的得0分。	12
	5	人员培训方案	投标人需提供人员培训方案：①沟通与服务礼仪培训；②专业知识与技能讲解培训；③应急与安全意识培训。 符合：方案完整合理、内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合。 部分符合：方案内容属于通用类，非专门针对本项目；内容有明显缺陷，前后内容无法连贯；部分符合采购需求和实际情况视为部分符合。 不符合：内容对采购需求进行简单复制，不具备实施的可能性或前后内容互相矛盾的，视为不符合。 以上每一项符合得3分，部分符合得2分，不符合得1分，未提供的得0分，此项最高9分。	9
	6	应急预案	投标人需提供应急预案，包括但不限于以下内容：①突发事件应急预案；②应急组织架构与职责分工；③事后处置与善后方案； 符合：方案完整合理、内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合。 部分符合：方案内容属于通用类，非专门针对本项目；内容有明显缺陷，前后内容无法连贯；部分符合采购需求和实际情况视为部分符合。	9

评审因素	序号	评分因素分项	评分标准	分值
			不符合：内容对采购需求进行简单复制，不具备实施的可能性或前后内容互相矛盾的，视为不符合。 以上每一项符合得3分，部分符合得2分，不符合得1分，未提供的得0分，此项最高9分。	
商务部分	7	企业业绩	每有1项类似项目业绩得3分，最高得9分。须提供合同复印件并加盖投标人单位公章。	9
报价部分	8	投标报价	满足招标文件需求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格为满分。其他合格投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分＝（评标基准价/评审价）×15	15
合 计				100

第五章 采购需求

一、采购标的

1. 采购标的

2026年大运河文化旅游景区游客服务项目。

2. 景区概况

北京（通州）大运河文化旅游景区，是位于北京市通州区境内的旅游景区，景区北起北京市通州区五河交汇处源头岛，南至北京市通州区甘棠大桥，全长12.1公里，以大运河为轴线，覆盖河道两岸的生态绿化带，囊括7.23平方公里，包括2.56平方公里的水域面积。

北京（通州）大运河文化旅游景区整合了三庙一塔、运河公园、大运河森林公园三大核心景点，未来辐射城市绿心森林公园、环球影城主题公园、路县故城、通州古城、张家湾古镇、西海子公园等北运河沿线文化和旅游资源，集休闲、度假、体验、购物于一体的国家5A级旅游景区。已成为北京市中轴线以东首个国家级夜间文化和旅游消费集聚区，运河文化节、副中心马拉松等超百场文商旅体农活动贯穿全年。

2024年2月6日，北京市北京（通州）大运河文化旅游景区被文化和旅游部评定为国家5A级旅游景区。

二、商务要求

1. 服务期限和地点

1.1 服务期限：自2026年1月1日至2026年12月31日。

1.2 服务地点：北京（通州）大运河文化旅游景区

2. 付款条件（进度和方式）

付款条件（进度和方式）：详见招标文件第六章《拟签订的合同文本》。

三、技术要求

1. 基本要求

1.1 采购标的需实现的功能或者目标

随着大运河文化旅游景区的建设和发展，为提升旅游咨询服务品质，加强对旅游咨询服务的管理，结合旅游咨询服务工作实际，完成游客服务中心运行服务工作。

1.2 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范包括但不限于达到国家、北京市及行业规定的相关标准：

《旅游景区质量等级划分》（GB/T 17775-2024）

《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）

适用的相关标准、规范：国家、北京市、行业及政府相关管理部门现行的标准、规范和相关规定以及在项目实施期间国家、北京市、行业及政府相关管理部门新发布的标准、规范或相关规定。对于同一类标准、规范应以其最新版本或最新颁发的为准。

2. 服务内容

2.1 咨询服务

（1）问讯工作。包括电话和现场问讯、咨询热线和投诉热线的接听、记录和回复工作。

（2）现场及电话投诉受理工作。配合采购人开展接待、处理游客投诉等相关工作，包括投诉热线及现场等直接受理投诉，做好解释安抚工作，及时向投诉游客反馈处理意见。

（3）负责协助游客使用自助查询服务。

（4）负责景区、旅游、公益法制宣传资料的发放。

（5）向残疾及行动不便的游客提供轮椅及其他服务。

2.2 讲解服务

（1）负责向游客介绍旅游路线，讲解景区文化、景区建设发展、生态理念、植物科普等。

（2）负责向参观者做中英文的介绍和解说，在参观过程中对游客提问进行合理解答。

（3）讲解词的开发和完善，游览路线的开发和推广，讲解、接待等服务。

（4）负责向游客介绍特色文创产品与特色纪念品。

（5）负责访客以及团队活动的接待工作记录及接待活动照片整理。

2.3 旅游安全服务

（1）协助采购人制定高峰期游客安全处置预案，职责明确，程序清晰。

（2）在客流高峰期能及时进行客流疏导，合理安排流量和流向。

(3) 通过广播等方式向游客进行安全宣传。

2.4 车辆管理服务

(1) 负责观光车辆管理、保养及驾驶工作。

2.5 其他服务

(1) 熟悉游客服务中心和景区智慧化平台系统并能熟练操作。

(2) 与游客服务相关的档案管理、安全管理等。

(3) 需要供应商协作完成的其他工作。

3. 人员配置及要求

3.1 人员配置

供应商应按照采购人的服务内容科学设置管理体系、工作组和工作岗位，拟派项目负责人负责员工的日常管理和工作指导，以保证服务质量，同时派驻满足服务需求的服务人员。供应商拟投入的服务及管理人员总人数不少于24名，包括但不限于1名项目负责人，8名咨询员，4名讲解员，6名安全员、2名技术管理人员，3名车辆管理人员。供应商派出的服务人员，各岗位服务人员每周工作5日，每天工作8小时，如遇节假日和重大活动期间须根据采购人实际工作需求进行适当增加在岗服务人员，以保证服务质量。

3.2 人员要求

供应商须合理安排人员，保证其有能力承担游客服务相关的全部工作，并满足以下要求：

(1) 遵守国家法律法规，品行端正，无违法犯罪和其他不良记录，无不良嗜好。

(2) 所有工作人员必须年满18周岁，身心健康，能正常履行岗位职责。

(3) 热爱服务工作，工作踏实、认真，有较强的事业心和责任感，具有良好的职业道德和敬业精神，经过旅游行业从业和服务工作相关训练。

(4) 上岗人员全部经过供应商岗前培训且考核合格，具备胜任工作岗位的能力，能满足工作岗位的要求。

(5) 服从采购人的工作安排，遵守采购人相关管理规定。

(6) 项目负责人需同时具备以下条件：

①具备较高的政治素质、较强的服务意识。

②具有旅游、景区行业相关工作经验，本科及以上学历。

③具备较强的组织协调能力，具有良好的公关能力、沟通能力和学习能力，心理素质好、安全意识强，能快速反应处理突发事件。

(7) 讲解服务人员需同时具备以下条件：

①大专以上学历，普通话标准、口齿清晰伶俐，具有良好的专业形象，仪表整洁，举止端庄。

②具备较强的语言表达能力，普通话标准，声音洪亮，口齿清晰，记忆力好，讲解生动，语言规范。

③英语讲解需具备良好的口语能力，能熟练用英语进行沟通，完成讲解接待任务。

④具备一定的文字功底、组织管理、协调沟通和计划执行能力。

(8) 咨询服务人员需额外具备：

①大专及以上学历，普通话标准、口齿清晰伶俐、沟通表达能力强。

②具有亲和力，较强的学习能力，良好的执行力和团队合作精神。

③具备良好的应变能力和承压能力，能处理突发事件并及时反馈。

3.3 岗位职责

(1) 项目负责人职责

1) 负责做好游客服务团队的日常管理、培训、考核、团队建设、安全管理等工作，监督、指导工作人员做好游客服务相关工作。

2) 落实采购人安排的工作任务和指示。

3) 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。

4) 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，并及时向采购人上报。

5) 收集游客建议和意见，推进景区全面服务管理

6) 完成采购人交办的其他工作任务及团队接待。

(2) 咨询员职责

1) 游客中心内问询、广播等游客服务接待日常工作；

2) 游客中心接待和处理游客意见及投诉；

3) 游客中心各项便民服务设施的使用管理工作；

4) 游客中心热线接听和解答工作；

5) 游客中心投诉电话的受理、转办、协调工作

6) 完成采购人交办的其他工作任务。

(3) 讲解员职责

1) 全面熟悉景区游览情况，景区讲解词开发完善、接待讲解、科普授课、公益讲解、旅游线路开发推广。

2) 熟练掌握中英文导游讲解服务；

3) 严格按照规定的游览线路和游览内容进行讲解服务，不得擅自减少服务项目或中途终止讲解活动；

4) 讲解内容及语言应规范准确、健康文明；不得在讲解中掺杂庸俗下流及其他不健康内容。

(4) 安全员岗位职责：

1) 协助采购人制定高峰期游客安全处置预案，职责明确，程序清晰。

2) 在客流高峰期能及时进行客流疏导，合理安排流量和流向。

3) 通过广播等方式向游客进行安全宣传。

(5) 技术管理员岗位职责：

1) 熟悉游客服务中心和景区智慧化平台系统并能熟练操作；

2) 数字化、信息化、科技化设备进行指导和管理。

(6) 车辆管理员岗位职责：

1) 负责景区车辆正常调度、管理，规范景区车辆的使用；

2) 根据实际，制订车辆管理、安全等方面的制度，并在实际操作中不断修改完善；

3) 车辆检查。经常对车辆的安全性能进行检查。符合安全要求；

4) 车辆调度。合理、灵活地调度车辆，保证生产正常运转。

4. 服务要求

4.1 供应商拟派的服务人员须进行岗前培训，并通过考核。拟派的管理人员，未经采购人允许，不得随意更换。

4.2 供应商须具备服务人员的快速调配、补充能力，能根据采购人的不同情况做及时响应。

4.3 采购人有权根据游客服务工作实际情况，对岗位设置情况进行调整，供应商须配合采购人进行相应调整，满足游客服务工作需要。

4.4 供应商应服从北京（通州）大运河文化旅游景区的统一管理，遵守景区各项管理规定。

4.5 供应商应教育服务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。

4.6 供应商应根据采购人意见，不断改进工作

5. 采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

5.1 供应商提供的服务人员工作中所需的相关工作器材由采购人提供。

6. 考核验收标准

6.1 考核标准：依据《游客服务要求及评分标准》、《游客服务人员工作手册》和《服务管理惩罚标准》。

6.2 验收标准：满足相关行业要求及采购需求中设定的任务目标。

第六章 拟签订的合同文本

2026年大运河文化旅游景区游客服务项目 合同

甲方：北京（通州）大运河文化旅游景区管理中心

乙方: _____

签订时间：_____年____月____日

甲方：北京（通州）大运河文化旅游景区管理中心

法定代表人：于东亮

通讯地址：北京市通州区宋庄镇小堡村工业区南区临12号

项目联系人：齐敬怡

联系电话：010-69570279

电子邮箱：dyhjzqx01@bjtzh.gov.cn

传真号码：/

乙方：

法定代表人：

通讯地址：

项目联系人：

联系电话：

电子邮箱：

传真号码：

依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规之规定，双方就2026年大运河文化旅游景区游客服务项目达成如下协议，以资共同遵守。

一、委托服务期限

合同期限：自2026年1月1日起至2026年12月31日止。

二、委托服务内容

乙方在北京（通州）大运河文化旅游景区需提供服务如下：

1. 咨询服务

（1）问询工作。包括电话和现场问询、咨询热线和投诉热线的接听、记录和回复工作。

（2）现场及电话投诉受理工作。配合甲方开展接待、处理游客投诉等相关工作，包括投诉热线及现场等直接受理投诉，做好解释安抚工作，及时向投诉游客反馈处理意见。

（3）负责协助游客使用自助查询服务。

（4）负责景区、旅游、公益法制宣传资料的发放。

(5) 向残疾及行动不便的游客提供轮椅借用及其他服务。

2. 讲解服务

(1) 负责向游客介绍旅游路线，讲解景区文化、景区建设发展、生态理念、植物科普等。

(2) 负责向参观者做中英文的介绍和解说，在参观过程中对游客提问进行合理解答。

(3) 讲解词的开发和完善，游览路线的开发和推广，讲解、接待等服务。

(4) 负责向游客介绍特色文创产品与特色纪念品。

(5) 负责访客以及团队活动的接待工作记录及接待活动照片整理。

3. 旅游安全服务

(1) 协助甲方制定高峰期游客安全处置预案，职责明确，程序清晰。

(2) 在客流高峰期能及时进行客流疏导，合理安排游客流量和流向。

(3) 通过广播等方式向游客进行安全宣传。

4. 车辆管理服务

负责观光车辆管理、保养及驾驶工作。

5. 其他服务

(1) 熟悉游客服务中心和景区智慧化平台系统并能熟练操作。

(2) 与游客服务相关的档案管理、安全管理等。

(3) 需要乙方协作完成的其它工作。

三、委托服务费用

1. 乙方为甲方提供游客服务，服务和管理人员总人数不少于____名，包括1名项目负责人，____名咨询员，____名讲解员，____名安全员，____名技术管理人员，____名车辆管理人员。

2. 服务费用

(1) 甲方向乙方支付的服务费包括乙方的综合人工费、培训费、体检费、管理费、服务费、交通费、服装费、咨询费、各种保险费、意外伤害保险费、税费等全部费用以及为了开展此项工作所需的其他各项费用等共计（含税）：¥_____（大写：人民币_____元整）。除本合同约定金额外，甲方无需再向乙方支付其他任何费用。

(2) 若在合同期内发生变化，其费用由甲乙双方商议并另行签订补充协议。

(3) 甲方不再支付除此以外的其他费用（包括但不限于服务人员食、宿、行、福利费和加班费等）。

3. 支付方式

(1) 甲方以支票或转账的形式支付。

(2) 本合同金额采用按月后付费制度，即次月前10个工作日内，甲方向乙方支付上个月的服务费用（含税）即¥ （大写：人民币 元整）。

每月的服务费甲乙双方根据本合同中的《游客服务要求及评分标准》（附件二）对游客服务人员工作的服务质量情况进行核查，95分以上为合格，95分以下为不合格，经核查不合格的，甲方有权直接从当月服务费中扣除10%的违约金，剩余款项甲方按照合同约定支付给乙方。

(3) 如果财政资金结算管理的要求，本合同项下的资金应在本预算年度内全部完成支付，甲方须在最后一个月的游客服务未全部完成时，提前支付该月的服务费用。在此情况下，乙方应在甲方向其支付最后一个月的服务费用前，向甲方提供由乙方基本账户银行开具的与拟支付款项等额的银行担保函（对提前支付款项的担保）或担保金。上述银行保函内容须由甲方确认。在全部服务工作完成后，进行项目服务考核及最终结算，如最终金额少于合同项下已支付的金额时，乙方应将差额部分款项在10日内退还给甲方。如乙方不按期退还差额款项，甲方有权从银行保函项下或担保金中扣除。

(4) 乙方账户信息如下：

开户银行：

开户银行行号：

账号：

若乙方账户信息发生变更应于甲方付款前10个工作日内书面通知甲方。否则，因此导致的错付或者退回等损失均由乙方承担，甲方就此不承担任何违约责任。

(5) 在甲方支付每笔款项前，乙方应向甲方提供符合甲方要求的等额、真实、正规、合法、有效的增值税普通发票，否则甲方有权暂不付款，并且不承担任何逾期付款的违约责任。

(6) 因本项目的资金来源于政府财政性资金，甲、乙双方对本合同的付款条件达成共识并做出如下约定：甲方在收到政府专项拨款后应及时按照本合同的约定向乙方支付合同价款，但因政府财政性资金拨付延迟而导致甲方不能按照合同的约定

及时向乙方支付合同价款时，不构成甲方的违约行为，乙方不得因此追究甲方的违约责任。

四、考核标准

双方协商一致同意，甲方制定服务内容、考核标准，以本合同附件二：《游客服务要求及评分标准》、附件三：《游客服务人员工作手册》、附件四：《服务管理惩罚标准》约定的规范、标准为准。

五、甲方的权利与义务

1. 甲方有权考核乙方根据甲方录用条件要求推荐的人员，并决定是否接受该人员为甲方提供服务，未接收人员不包括在本合同服务范围之内。甲方在业务发展规划或运营需求下提出的各种对乙方服务或业务执行标准的各项要求，乙方须积极响应、妥善执行。若出现拖延或违反规定的情形，甲方有权依据附件四标准对乙方进行考核，如乙方经考核不合格，甲方有权直接自应付乙方的款项中扣除相应违约金。

2. 甲方可随时、随机对乙方的工作进行考核，有权监督乙方服务工作，根据实际情况提出意见，乙方应遵守。

3. 甲方有权按照《游客服务要求及评分标准》（见附件二）随时抽查乙方服务工作，检查服务质量。对不合格的工作要求乙方进行整改，并达到甲方要求的服务标准。

4. 乙方或乙方服务人员在履行本合同过程中，直接或间接导致甲方名誉受损，或者给甲方带来不良影响，甲方有权解除合同，并向乙方追究违约责任。

5. 甲方为乙方提供必要的办公用品、办公场所、办公设施等，但物权始终归属甲方。具体办公地点、面积由甲方确定，所提供物品产生的非自然损耗的毁损、灭失等责任与费用由乙方承担。

6. 未经甲方书面同意，乙方不得随意更换工作人员。对于乙方的工作人员无法胜任本项目工作或者有其他失职、违纪等行为的，甲方有权要求乙方进行调换，乙方应于2日内调换完毕。

7. 景区如遇重大活动或重要工作调研，甲方须提前通知乙方，使乙方能有必要时间完成准备工作。

8. 甲方有权要求乙方人员按时上交月总结和年总结。

9. 因履行本合同所形成的工作成果的知识产权全部归甲方所有。

六、乙方的权利与义务

1. 对不合格人员，甲方要求乙方进行人员更换的，乙方应当日更换，不能拒绝更换、出现缺岗，且不能影响游客服务工作工作的开展。

2. 乙方负责对人员进行岗前培训包括职业道德、工作规范、服务态度等，以及专业文化宣传技能和接待服务礼仪培训。接待服务礼仪和讲解词内容方面培训可由甲方辅助完成。乙方人员应在30日内通过甲方考核，未通过甲方考核的人员，不得上岗提供服务。

3. 乙方负责为甲方提供游客服务人员，并负责根据甲方的要求教育、培训和管理，必须严格遵守甲方各项规章制度，并接受甲方随时给出的工作指令，按时保质保量完成工作。爱护甲方设施、物品，注意言谈举止讲究礼貌礼节，维护甲方良好的形象。如发现有违法乱纪，并经查实确属乙方人员所为时，乙方将严肃处理有关人员并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

4. 乙方需指定专人负责与甲方工作对接，在工作的安排上及时响应甲方对接人的工作分配要求，接受甲方对该团队的监督与检查，并接受甲方合理的批评与处罚。

5. 乙方应当与为甲方工作的员工签订劳动合同，按时支付工资及缴纳社会保险，上述乙方员工在甲方服务期间发生工伤、突发疾病造成的人身伤亡事故，全部由乙方负责并承担相关费用。上述乙方员工与乙方发生劳动纠纷的，乙方应自行解决并承担责任。

6. 乙方进驻时，经清点全部设备设施后在甲方所列清单上签字验收。在设施和设备的使用上遵照统一安排和授权，且乙方有义务维护本项目各类和乙方工作有关的且属于甲方的设施、设备的完好，如因乙方原因造成甲方设施、设备等物品损坏、丢失或由此造成甲方损失，乙方应承担赔偿责任，杜绝挪用及偷窃行为。

7. 乙方对于归甲方所有的设施设备应爱护使用。除正常损耗外，在乙方合同执行完毕或撤出时，应按双方交接时的数量归还甲方。上述物品在本合同有效期内发生损坏无法使用的，如由于自然损耗的（应符合正常的寿命周期），由甲方重新提供，如除上述原因发生毁损、灭失的，由乙方承担相应的费用进行更换。

8. 乙方向甲方提供的工作人员，工作期间按甲方要求配备统一工作服、讲解设备到岗，保持良好的工作形象。相关费用由乙方承担。

9. 因乙方原因造成所提供的服务出现严重失误或因缺岗等导致工作无法开展的，甲方有权单方面解除本合同，乙方应承担相应违约责任，并赔偿因此给甲方造成的全部经济及名誉损失。

10. 乙方收到的服务费资金应专款专用，该项资金应首先保证服务人员的工资支出，防止因拖欠人员工资而引起的群体闹事事件（如欠薪示威等）。若发生此类事件，视为乙方违约，甲方有权单方面解除本合同，同时，乙方应赔偿因此给甲方造成的违约责任。

11. 乙方确认甲乙双方不构成代理关系，乙方不得以甲方名义对外签署或发布任何文件、制度等。

12. 未经甲方书面同意并加盖公章，乙方不得将本合同项下义务转委托或者转包、分包给第三方。

13. 乙方及乙方工作人员均应严格执行本合同所约定的保密义务。

14. 乙方不得无故单方解除本合同。

七、乙方相关人员的配置标准

1. 乙方提供的人员应具有良好的职业道德，良好的法治观念，遵纪守法。

2. 乙方提供的人员应当身体健康，符合卫生防疫部门要求，上岗必须持有最新体检报告。

3. 乙方提供的人员应当体貌端正、口齿清楚、着装规范，身材气质较好，懂得礼仪的基本要求。

4. 乙方提供的人员及其他员工始终为乙方雇员，与甲方不存在任何劳动关系、劳务派遣关系或类似关系，乙方对上述人员承担劳动合同等相关劳动法律规定的一切用人单位责任。乙方保证其员工不与甲方发生任何争议，若乙方员工与甲方发生争议，乙方应及时配合甲方应诉，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。

八、保密义务

1. 甲乙双方对本合同的内容，以及在本合同履行过程中获得的对方的信息，均负有保密的义务。除双方另有约定外，保密信息包括但不限于本合同报价、协议文本、员工的基本信息，以及双方标有保密字样的往来文件；保密义务是指在未经对方书面同意前，一方不得用于任何与其执行职务无关的情况；或以任何形式向任何第三方泄露，双方均有义务尽其一切努力防止任何第三方窃取秘密信息。

2. 甲方的游客服务工作包含国家机关、企事业单位等对象的重要工作调研，相关人物与流程等细节乙方及其工作人员须严格保密，如乙方派出的上述员工有违反上述保密义务的，甲方有权要求乙方对派出的涉事人员进行一定程度的处罚（包括但不限于追究其法律责任，并承担赔偿责任）。

3. 乙方须要求上述派到甲方工作的服务人员对本人工资保密，不得相互讨论导致影响团队协作，对造成该负面影响的个人，甲方有权要求乙方对涉事人员进行处理。

4. 不论本合同是否变更、解除、终止，本条款长期有效。

5. 任何一方违反以上保密义务给对方造成损失，违约方对受损失方负有赔偿损失的责任。

九、违约责任

1. 甲、乙双方应谨慎行使和履行在本合同中约定的权利、义务，任何一方因未履行或未完全履行其本合同中的权利、义务，而给对方造成损失的，违约方应当负责赔偿。

2. 如果本合同因甲方过错在合同期满前单方面终止，甲方应就乙方由于本合同的提前终止所产生的一切直接损失承担赔偿责任。

3. 除乙方无法继续提供服务或甲方因乙方服务方面的过错解除本合同以外，在任何一方终止或解除本合同的情况下，乙方必须保持正常的服务，直到第三方进场交接完毕为止。但甲方明确不需要乙方继续保持服务的除外。

4. 如因甲方服务场地之基础设施（如照明、水电、供暖等）出现（非乙方人为原因）故障而影响正常服务工作，乙方不承担责任。同时甲、乙双方应就出现的紧急情况积极协商解决。

5. 对于甲、乙双方均没有故意或过失的意外事故，如果甲、乙双方或第三方因该事故受到损失的，双方各自承担各自的法律责任。

6. 乙方提供的服务不符合甲方要求或者本合同约定的，乙方应当按照甲方的要求限期进行整改，经整改后仍然不合格的，甲方有权单方面解除本合同，除无需支付任何款项外，乙方应按照全年服务费总额的20%向甲方支付违约金，同时乙方还应当赔偿甲方因此遭受的全部损失。

7. 因乙方原因造成所提供的服务出现严重失误或因缺岗等导致工作无法开展的, 甲方有权单方面解除本合同, 除无需支付任何款项外, 乙方应按照全年服务费总额的20%向甲方支付违约金, 同时乙方还应当赔偿甲方因此遭受的全部损失。

8. 未经甲方书面同意, 乙方随意更换主要岗位工作人员或允许未通过考核的工作人员上岗的, 甲方有权单方面解除本合同, 除无需支付任何款项外, 乙方应按照全年服务费总额的20%向甲方支付违约金, 同时乙方还应当赔偿甲方因此遭受的全部损失。

9. 在本合同履行过程中, 因任何乙方及其工作人员的原因给甲方或任意第三方造成人身、财产等损失的, 甲方有权单方面解除本合同, 除无需支付任何款项外, 乙方应按照全年服务费总额的20%向甲方支付违约金, 同时乙方还应当赔偿甲方因此遭受的全部损失。

10. 乙方因未与其工作人员签订劳动合同、未按期支付其工作人员工资、缴纳社会保险等原因, 引发劳资纠纷等事件影响甲方工作正常进行的, 甲方有权单方面解除本合同, 除无需支付任何款项外, 同时乙方应按照全年服务费总额的20%向甲方支付违约金, 并赔偿甲方因此遭受的全部损失。

11. 未经甲方书面同意并加盖公章, 乙方擅自将本服务项目进行分包或转包的, 甲方有权单方面解除本合同, 除无需支付任何款项外, 并有权按照全年服务费总额的20%向乙方收取违约金, 同时乙方还应当赔偿甲方因此遭受的全部损失。

12. 乙方不得超越“合同”约定, 以甲方名义从事其他活动, 否则甲方有权单方面解除本合同, 除无需支付任何款项外, 并有权按照全年服务费总额的20%向乙方收取违约金, 同时乙方还应当赔偿甲方因此遭受的全部损失。

13. 在本合同履行过程中, 因乙方与任意第三方之间的诉讼或仲裁纠纷致使甲方在合同中约定的工作内容无法完成或因乙方与任意第三方之间的诉讼或仲裁行为包括但不限于造成甲方的账户、财产或与本合同有关的款项被查封、冻结或被法院发出协助执行通知的, 甲方有权立即单方面解除本合同, 除无须支付任何款项外, 乙方应按照全年服务费总额的20%向甲方支付违约金, 同时还应当赔偿甲方因此遭受的全部损失。

14. 乙方或乙方工作人员违反本合同约定的保密义务的, 甲方有权单方面解除本合同, 除无需支付任何款项外, 乙方应按照全年服务费总额的20%向甲方支付违约金, 并赔偿甲方因此遭受的全部损失。

15. 因乙方提供的工作成果侵犯第三方合法权益（包括但不限于知识产权在内的一切权利），甲方有权单方面解除本合同，除无需支付任何款项外，乙方应按照全年服务费总额的20%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

16. 乙方违反本合同约定，使用或处分因履行本合同所形成的技术及相关知识产权的，甲方有权单方面解除本合同，除无需支付任何款项外，乙方应按照全年服务费总额的20%向甲方支付违约金，同时还应当赔偿甲方因此遭受的全部损失。

17. 甲方未按照合同约定向乙方支付服务费的，乙方可以书面催告甲方在合理期限内支付，经催告仍未支付的，甲方应按未付金额的万分之一向乙方支付违约金，但违约金总计不得超过合同总价款的10%。

18. 若因为乙方原因没有按照合同约定的内容、时间完成工作，每延误1日，应向甲方按日支付全年服务费总额万分之五的违约金；延误期限超过7日的，甲方有权单方面解除本合同，除无须支付任何款项外，同时乙方应按照全年服务费总额的20%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

19. 本合同生效后，乙方不得无故单独终止或解除合同，否则乙方应按照全年服务费总额的20%向甲方支付违约金，同时还应当赔偿甲方因此遭受的全部损失。

20. 本合同约定的赔偿金、补偿金、违约金等可从甲方应支付的服务费中直接扣除。

21. 违约方应当向守约方承担的上述赔偿责任以及守约方可能代为向第三方先行赔付后向违约方进行追偿的范围，均包括但不限于：给守约方造成的直接经济损失、间接经济损失、损害赔偿金、违约金、罚金、守约方为解决纠纷发生的各项费用（包括但不限于守约方为此或督促违约方履行相关义务而支付的诉讼费/仲裁费、公证费、鉴定费、保全费、担保费、差旅费、调查费、律师费、交通费、被第三方追责产生的一切费用）。

十、合同变更、终止与解除

1. 本合同任何内容的变更需要双方协商一致并签订补充协议方为有效。

2. 经双方协商一致，可以解除合同。

3. 因不可抗力导致合同目的无法实现的，可以解除合同。

4. 甲方有权在下列情形下单方解除本合同：

(1) 乙方提供的服务不符合甲方要求或者本合同约定，经整改后仍然不合格的；

(2) 因乙方原因造成所提供的服务出现严重失误或因缺岗等导致工作无法开展的；

(3) 未经甲方书面同意，乙方随意更换主要岗位工作人员或允许未通过考核的工作人员上岗的；

(4) 在本合同履行过程中，因乙方及其工作人员的原因给甲方或任意第三方造成人身、财产等损失的；

(5) 乙方因未与其工作人员签订劳动合同、未按期支付其工作人员工资、缴纳社会保险等原因，引发劳资纠纷等事件影响甲方工作正常进行的；

(6) 未经甲方书面同意并加盖公章，乙方擅自将本服务项目进行分包或转包的；

(7) 乙方超越“合同”约定，以甲方名义从事其他活动的；

(8) 在本合同履行过程中，因乙方与任意第三方之间的诉讼或仲裁纠纷致使甲方在合同中约定的工作内容无法完成或因乙方与任意第三方之间的诉讼或仲裁行为包括但不限于造成甲方的账户、财产或与本合同有关的款项被查封、冻结或被法院发出协助执行通知的；

(9) 乙方违反本合同约定的保密义务的；

(10) 因乙方提供的工作成果侵犯第三方合法权益（包括但不限于知识产权在内的一切权利）的；

(11) 乙方违反本合同约定，使用或处分因履行本合同所形成的技术及相关知识产权的；

(12) 乙方原因没有按照合同约定的内容、时间完成工作延误期限超过7日的；

(13) 法律法规规定或本合同约定的其他情形。

5. 本合同出现下列情况时终止：

(1) 本合同被依法解除的。

(2) 合同期满，双方履行完各自权利义务的。

6. 各方单独行使解除本合同权利时，仅需单方面向本合同首部约定的对方通讯地址发出书面解除合同通知，即通知内容到达本合同首部约定的对方通讯地址，本合同即解除。本合同首部约定的通讯地址为双方认可的通讯地址。任何一方变更通讯地址，应自变更之日起3日内，书面将变更后的通讯地址通知另一方。若变更方不

履行上述通知义务的，应对此造成的一切后果承担法律责任。上述甲乙双方确认的通讯地址，仲裁机构、人民法院可直接邮寄送达相关文件及司法文书。

7. 甲乙双方因履行本合同而相互发出或提供的所有通知、文件、资料等，均应按照本合同首部所列明的通讯地址、联系电话、传真号码、电子邮件等通知方式进行送达。通过邮寄方式的，挂号寄出或者投邮当日视为送达，被退回的以退回之日视为送达；通过快递方式的，以签收之日视为送达，拒收或无人接收的以快递员写明的拒收或无人接收情况之日视为送达；通过传真或电子邮件方式的，以送达信息到达受送达人特定系统之日视为送达。

十一、不可抗力

1. 如果本合同任何一方因受不可抗力事件影响而未能履行其在本合同下的全部或部分义务，该义务的履行在不可抗力事件妨碍其履行期间应予中止。

2. 声称受到不可抗力事件影响一方应尽可能在最短的时间内通过书面形式将不可抗力事件的发生通知另一方，并在该不可抗力事件发生后72小时内向另一方提供关于此种不可抗力事件及其持续时间的适当证据及合同不能履行或者需要延期履行的书面资料。声称不可抗力事件导致其对本合同的履行在客观上成为不可能或不实际的一方，有责任尽一切合理的努力消除或减轻此等不可抗力事件的影响。

3. 不可抗力事件发生后，双方应立即通过友好协商决定如何执行本合同。不可抗力事件或其影响终止或消除后，双方须立即恢复履行各自在本合同项下的各项义务。如不可抗力及其影响无法终止或消除而致使合同任何一方丧失继续履行合同的能力，则双方可协商解除合同或暂时延迟合同的履行，且遭遇不可抗力一方无须为此承担任何责任。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

4. 本合同所称不可抗力是指受影响一方不能合理控制的，无法预料或即使可预料到也不可避免且无法克服，并于本合同签订日之后出现的，使该方对本合同全部或部分的履行在客观上成为不可能或不实际的任何事件。此等事件包括但不限于自然灾害如水灾、火灾、旱灾、台风、地震、传染病、疫情及重大突发性公共卫生事件以及其他社会事件如战争、动乱、罢工，政府行为或法律、政策规定变更等。

十二、争议的解决

1. 在本合同履行中，若发生争议，双方应先协商解决。

2. 如果协商不能达成一致，双方均有权将争议提交甲方所在地人民法院通过诉讼方式解决争议。

十三、合同生效及其他

1. 本合同自甲乙双方法定代表人或其授权代表签字并分别加盖各自单位公章之日起生效，若为授权代表签字，应提交授权委托书。

2. 本合同一式陆份，双方各执叁份，均具有同等法律效力。

3. 本合同未尽事宜，经双方协商一致，签订书面补充协议。补充协议与本合同具有同等的法律效力。

4. 本合同届满前一个月，双方应就续签合同事宜进行协商；甲、乙双方如有一方不同意合同续签时，乙方应在本合同期满前保持正常的服务，直至新的服务方进入交接完毕为止。

5. 若乙方违反其内部章程或其内部其他规定而签署本合同，因此而产生的责任由乙方承担，乙方不得以此为由对抗本合同项下责任的承担和义务的履行。

6. 经双方盖章的本合同附件是本合同的重要组成部分，与本合同具有同等法律效力。

十四、合同附件

附件一：岗位职责与要求

附件二：《游客服务要求及评分标准》

附件三：《游客服务人员工作手册》

附件四：《服务管理惩罚标准》

附件五：《廉政责任书》

（以下无正文，为附件及签章页）

（此页为签章页）

甲方（公章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：

乙方（公章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：

附件一：岗位职责与要求

1、项目负责人岗位职责：

(1) 负责做好游客服务团队的日常管理、培训、考核、团队建设、安全管理等工作，监督、指导工作人员做好游客服务相关工作。

(2) 落实采购人安排的工作任务和指示。

(3) 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。

(4) 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，并及时向采购人上报。

(5) 收集游客建议和意见，推进景区全面服务管理

(6) 完成采购人交办的其它工作任务及团队接待。

2、咨询员岗位职责：

(1) 游客中心内问询、广播等游客服务接待日常工作；

(2) 游客中心接待和处理游客意见及投诉；

(3) 游客中心各项便民服务设施的使用管理工作；

(4) 游客中心热线接听和解答工作；

(5) 游客中心投诉电话的受理、转办、协调工作

(6) 完成采购人交办的其他工作任务。

3、讲解员岗位职责：

(1) 全面熟悉景区游览情况，景区讲解词开发完善、接待讲解、科普授课、公益讲解、旅游线路开发推广。

(2) 熟练掌握中英文导游讲解服务；

(3) 严格按照规定的游览线路和游览内容进行讲解服务，不得擅自减少服务项目或中途终止讲解活动；

(4) 讲解内容及语言应规范准确、健康文明；不得在讲解中掺杂庸俗下流及其他不健康内容。

4、安全员岗位职责：

(1) 协助采购人制定高峰期游客安全处置预案，职责明确，程序清晰。

(2) 在客流高峰期能及时进行客流疏导,合理安排流量和流向。

(3) 通过广播等方式向游客进行安全宣传。

5、技术管理员岗位职责：

- (1) 熟悉游客服务中心和景区智慧化平台系统并能熟练操作；
- (2) 对数字化、信息化、科技化设备进行指导和管理。

6、车辆管理员岗位职责：

- (1) 负责景区车辆正常调度、管理，规范景区车辆的使用；
- (2) 根据实际，制订车辆管理、安全等方面的制度，并在实际操作中不断修改完善；
- (3) 车辆检查。经常对车辆的安全性能进行检查。符合安全要求；
- (4) 车辆调度。合理、灵活地调度车辆，保证生产正常运转。

附件二：《游客服务要求及评分标准》

考核项目	考核内容	分值	分数	问题详情
外在形象	1. 统一着装，工作服装干净整洁、无异味，应洗净熨烫平整，无污渍、无破损等现象，符合服务礼仪要求	4分		
	2. 为游客服务时，应做到身体立直，抬头、挺胸、收腹、下颌微收，双目平视	2分		
	3. 头发干净、整洁、无异味、无异物；指甲整洁。女士淡妆上岗；男士面部整洁，不留胡子	2分		
	4. 表情自然大方、微笑自然；亲切有礼，没有紧张感	2分		
日常工作表现	1. 遵守景区规定，按时到岗、无迟到早退，不擅离职守	3分		
	2. 工作期间无聊天、大声喧哗、接打私人电话、处理私人事务等现象，不做与工作无关的事	3分		
	3. 服从管理，态度端正，积极肯干；按时完成上级安排的工作	3分		
	4. 接受甲方管理和监督，按要求完成游客服务相关工作	3分		
	5. 工作中做到保密，不得向外人泄露来访者行程或在网络平台私自发布信息	3分		
	6. 工作中面对压力时，抗压能力强，在部门内能够顺利完成任务	3分		
工作能力	专业知识	1. 对本职工作，包括工作细节，以及其他相关工作非常熟悉，任何情况下进行工作，亦能应付自如，结合自身，常有创新	3分	
		2. 主动学习岗位所需专业知识，积极参加相关培训，并提升业务能力	3分	
		3. 结合专业知识，有计划、有重点的开展相关工作，并履行岗位职责，同时能够完成计划内外的工作任务	3分	
		4. 正确理解工作内容，认识工作目的，运用专业知识制定适当的工作计划	3分	
		5. 技术人员需熟悉设备结构及功能范围，按照操作规程熟练、正确、规范的操作	3分	
	语言方面	1. 主动问候，保持热情，声音洪亮、清晰	3分	
		2. 口齿清晰，节奏适宜、快慢适中、规范使用普通话	3分	
	情感沟通	1. 与游客有神态交流，游客有疑问时，做到耐心解答	4分	
		2. 积极主动服务游客、为游客排忧解难	4分	
	服务礼仪	1. 善于思考，准确把握工作方向，条理清晰，并能够清楚表达	3分	
		2. 全面掌握景区各类服务信息，定期对景区服务信息进行更新，能够熟练回答相关问题	3分	
		3. 工作过程中，不食用异味食品，不当游客吸烟、嚼口香糖等不礼貌行为	3分	
		4. 工作期间不得出现随处走动、扎堆聊天、嬉戏打闹等有失工作礼仪的行为	3分	
应变能力	1. 遇到提问时做到及时记录问题、准确无误作答		5分	
	2. 出现紧急、特殊情况时，不慌张，快速正确处理		5分	
	3. 正确分析判断一般常见故障，出现疑难故障及时记录并报检、报修		5分	
工作效果	1. 完成工作达到预期目的或计划要求		4分	
	2. 及时整理工作成果，为今后工作创造有利条件		4分	
	3. 工作汇报及总结内容具体、准确真实		4分	
	4. 有效提升工作熟练程度和专业技能		4分	
总分			100分	

2026年大运河文化旅游景区游客服务项目

2026年大运河文化旅游景区游客服务项目

2026年大运河文化旅游景区游客服务项目

2026年大运河文化旅游景区游客服务项目

2026年大运河文化旅游景区游客服务项目

2026年大运河文化旅游景区游客服务项目

2026年大运河文化旅游景区游客服务项目

2026年大运河文化旅游景区游客服务项目

附件三：《游客服务人员工作手册》

一、游客服务工作制度

- 1、严格遵守景区各项规章制度；
- 2、负责参观考察团的接待宣传工作，根据需要提出合理的接待路线和方案，提前确认好活动日期、行程路线、陪同人员等事项，根据接待人数合理安排车辆及宣传人员；热情、细心、认真地做好宣传讲解；
- 3、做好电话接听、访客以及团队活动的接待工作记录；
- 4、协调办公室、安保部、保洁部等部门做好接待服务保障工作；
- 5、严格遵守保密制度；
- 6、负责接待、会议、活动的照片收集、整理归档工作；
- 7、负责做好相关单位组织活动的配合和服务工作；
- 8、根据需要及时收集信息、整理信息，做好信息传递工作；
- 9、负责对游客服务人员进行定期的训练，以及对全体职工的礼仪培训；
- 10、遵守节假日值班制度；
- 11、严格遵守作息時間规定，不迟到、早退、旷工，坚持管理处制定的请、销假制度，考勤人员做好考勤记录并按时上报。工作人员有事须提前请假，按程序报批；
- 12、保持办公区域以及个人工位的整洁卫生，定期进行大扫除；
- 13、工位不允许摆放零食等与工作无关用品，电脑内不允许存放游戏、电影等；
- 14、严格遵守物品管理，笔记本电脑、扩音器、相机等重要物品须妥善保管，正规操作。外借需记录，责任到人，如有问题及时报修，如个人原因损坏追究赔偿；
- 15、完成领导交办的其他工作任务。

二、游客服务员工作管理制度

- 1、接到接待任务时，对游览路线、游览时间拟定方案，做好接待讲解工作。
- 2、接待游客时，要精神集中，面带微笑，热情大方，使用文明用语，接待中的一切动作手势须符合标准，不得有不耐烦的言语及态度，对领导在游览过程中提出的问题进行准确的解答。结束后致欢送词，在客人乘车离开之后方可离开，并挥手

告别。工作结束后及时、认真的填写《接待记录表》，做好相关登记，保留相关文档、影像资料用于总结。

3、根据游客身份查阅相关资料，了解个人情况、风俗习惯等背景；了解游客反映和要求，征求游客对本次讲解的意见。

4、做好相应的准备工作；提前到位等候，主动找联系人接洽并介绍自己；迎宾时选择好自己的位置，安排好陪同领导的位置；与来宾见面时，首先介绍本景区陪同领导，再介绍自己。

5、工作态度端正，树立服务意识，为游客提供主动热情、细致周到的各项服务。要遵守职业道德，工作中统一着装，化淡妆；

6、认真学习业务知识，熟悉景区的地理位置和周边地区的历史文化以及各景区景点的主题和特点，了解景区的建设意义、设计理念、树木、花卉等。灵活运用讲解词，避免讲解时出现刻板 and 生硬的语句，不断增强个人解说特色。

7、向参观者提供的游览信息必须是绝对真实的，不得篡改。严格按照规定的游览路线和内容进行讲解，不得擅自修改路线或中途终止讲解。应充分照顾到每位游客，掌握好游览速度，提高游览兴趣使大家都能够舒适游园。

8、游客服务人员有义务向进入景区的领导讲明游览注意事项。如请勿靠近水面、园内禁止吸烟等，带动每一位游览者自觉遵守规定，保护景区环境。

9、注意言谈举止，游客服务人员发型不能过于时髦或太个性化，不留长指甲、不染指甲，不可佩戴过多或过于夸张的首饰。

10、妥善保管工服、扩音设备及各种与工作相关的物品，保证其完好、整洁，能够正常使用。

11、在没有接待任务时，应查阅书籍资料，加强自身业务水平，积极配合文化宣传部完成日常工作，服从管理。要按照文化宣传部的要求积极参加业务知识培训和礼仪培训。

12、接待活动必须经文化宣传部委派。讲解员不得私自承揽或者以其它任何方式或借口直接承揽接待业务。

13、严格遵守景区以及文化宣传部各项规章制度，按时上、下班，严禁未经批准不请假外出或无故连续缺勤和旷工。

附件四：《服务管理费惩罚标准》

未达到上述业务执行标准的情况，甲方将按照以下标准扣除服务管理费违约金：

1. 服务礼仪

(1) 服务公司指定人员未按照规定时间在景区指定地点完成报到工作的，每人扣除服务费违约金200元；

(2) 服务人员因个人仪表仪容影响大运河文化旅游景区整体形象的情况：在岗人员醉酒、衣冠不整、个人卫生不洁导致的异味，当游客面吸烟、嚼口香糖、吃带有明显气味的食品等，每人每次扣除服务费违约金200元。

(3) 游客服务人员在等待客人期间，出现随处走动、扎堆聊天、嬉戏打闹等有失接待礼仪行为，经提示仍没有改正的，每人每次扣除服务费违约金100元。

(4) 服务人员须保持工作服着装整洁，女职工不准浓妆艳抹，可化淡妆，禁止披头散发。不可涂色泽艳丽的指甲油，佩戴夸张首饰；男职工须勤洗澡、勤换衣物，保证着装干净、整洁，无污渍、异味、褶皱。如有违反每人每次扣除服务费违约金100元。

(5) 服务人员未以饱满的工作状态出勤，不配合共同执行任务的同事或不按照接待计划开展工作，带有个人情绪，甚至与客人发生口角的情况，根据事件的影响程度扣除服务费违约金200-2000元。后果严重的视为不合格，服务公司应予以更换。

2. 讲解工作

(1) 如安排接待任务，需要提前把接待计划中提到的必需品准备完毕。出发前经再次检查无误方可出勤，检查不到位或出现疏漏的情况，每次扣除服务费违约金100元。

(2) 工作中不得怠慢，随时解答游客提问，不得敷衍了事。尤其是讲解过程中，讲解内容应按照文化宣传部指导，不能有过多删减或变更，若出现宣传员或其它岗位的工作人员任意调整接待时间、变更接待人的情况，扣除服务费违约金200元。

(3) 在本职范围内，禁止拒绝、推诿游客提出的合理要求，接待工作实行首问负责制。接待游客的工作人员要一办到底，不能无理由拒绝，不能半途而废，不能收受游客礼品。若有上述行为，根据具体情况扣除服务费违约金100-500元。

(4) 经查实确因个人原因被来访游客提出投诉，根据问题影响程度，扣除服务费违约金200-1000元。

(5) 收到接待通知后，应出勤迅速，响应时间不得超过3分钟，带好所需设备、物品提前20分钟到达接待地点。如因个人原因影响出勤，导致接待工作延误，扣除服务费违约金500元。

3. 日常工作

(1) 按时上、下班，不得无故迟到早退。人员如无提前告知，每人每次扣除服务费违约金100元；月度累计迟到5次或空岗3次以上（含）视为不合格，服务公司应予以更换。

(2) 病假、事假须提前一天请假，经主管领导书面批准方可请假，如无告知，每人每次扣除服务费违约金200元。

(3) 未按照规定时间上交月总结、年总结的，每人每次扣除管理费违约金100元；

(4) 工位发现零食或电脑中有游戏等与工作无关内容，每人每次扣除管理费违约金200元；

(5) 景区规定的工作时间内不能以熟悉景区解说词为借口结伴在景区内闲逛，嬉笑打闹。如若发现，每人每次扣除服务费违约金50元。

(6) 景区游客接待的细节情况是保密内容，任何人任何岗位不得以任何理由未经允许私自拍摄游客照片或录制视频用于存储、发微信朋友圈、微博等传媒平台，如发现予以批评并扣除服务费违约金100元。情节严重造成不良影响的，扣除200-1000违约金作为处罚，后果极其严重的视为不合格，服务公司应予以更换。

(7) 对现有设施、设备不得随意调整，私自添置或挪作他用，对故意损坏或操作不当造成公物损毁的工作人员要求按原价赔偿，破坏严重的要追究其相关法律责任。

附件五：廉政责任书

廉政责任书

甲方：

乙方：

为加强景区游客服务廉政建设，规范各项活动中委托人与受托人双方的行为，防止谋取不正当利益的违法违纪现象的发生，保护国家、集体和当事人的合法权益，根据国家有关法律法规和廉政建设的有关规定，订立本廉政责任书。

1、双方的责任

1.1 应严格遵守国家有关法律法规，相关政策，以及廉政建设的各项规定。

1.2 严格执行合同文件，自觉按合同办事。

1.3 各项活动必须坚持公开、公平、公正、诚信、透明的原则（除法律法规另有规定者外），不得为获取不正当的利益，损害国家、集体和对方利益，不得违反游客服务工作的规章制度。

1.4 发现对方在业务活动中有违规、违纪、违法行为的，应及时提醒对方，情节严重的，应向其上级主管部门或纪检监察、司法等有关机关举报。

2、委托人责任

委托人的领导和从事该项目的工作人员，在外包服务的事前、事中、事后应遵守以下规定：

2.1 不得向受托人和相关单位索要或接受回扣、礼金、有价证券、贵重物品和好处费、感谢费等。

2.2 不得在受托人和相关单位报销任何应由委托人或个人支付的费用。

2.3 不得要求、暗示或接受受托人和相关单位为个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

2.4 不得参加有可能影响公正执行公务的受托人和相关单位的宴请、健身、娱乐等活动。

2.5 不得向受托人和相关单位介绍或为配偶、子女、亲属参与同委托人游客服务人员外包服务合同有关的业务活动；不得以任何理由要求受托人和相关单位使用某种产品、材料和设备。

3、受托人责任

应与委托人保持正常的业务交往，按照有关法律法规和程序开展业务工作，严格执行此项目有关方针、政策，执行游客服务强制性标准，并遵守以下规定：

3.1 不得以任何理由向委托人及其工作人员索要、接受或赠送礼金、有价证券、贵重物品及回扣、好处费、感谢费等。

3.2 不得以任何理由为委托人和相关单位报销应由对方或个人支付的费用。

3.3 不得接受或暗示为委托人、相关单位或个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

3.4 不得以任何理由为委托人、相关单位或个人组织有可能影响公正执行公务的宴请、健身、娱乐等活动。

4、违约责任

4.1 委托人工作人员有违反本责任书第一、二条责任行为的，依据有关法律法规给予处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给受托人单位造成经济损失的，应予以赔偿。

4.2 受托人工作人员有违反本责任书第一、三条责任行为的，依据有关法律法规处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给委托人单位造成经济损失的，应予以赔偿。

4.3 本责任书作为“2026年大运河文化旅游景区游客服务项目”合同的组成部分，与主合同具有同等法律效力。自双方法定代表人或授权代表签字并分别加盖各自单位公章之日起立即生效。

5、责任书有效期

本责任书的有效期为双方自本责任书生效之日起至合同履行完毕止。

6、责任书份数

本责任书作为服务合同附件，份数与合同一致。

委托人： （公章）

受托人： （公章）

通讯地址：

通讯地址：

法定代表人 （签字）

法定代表人 （签字）

或授权代表： （签字）

或授权代表： （签字）

联系电话：

联系电话：

传真：

传真：

第七章 投标文件格式

投标人编制文件须知

- 1、投标人按照本部分的顺序编制投标文件（资格证明文件）、投标文件（商务文件）、投标文件（技术文件），编制中涉及格式资料的，应按照本部分提供的内容和格式（所有表格的格式可扩展）填写提交。
- 2、对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。
- 3、全部声明和问题的回答及所附材料必须是真实的、准确的和完整的。

一、资格证明文件格式

投标文件（资格证明文件）封面（非实质性格式）

投标文件

（资格证明文件）

项目名称：

项目编号：

投标人名称：

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

1-1 营业执照等证明文件

1-2 投标人资格声明书

投标人资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

- （一）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （二）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （三）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （四）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录指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，不包括因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，但期限已经届满的情形）；
- （五）我单位不属于政府采购法律、行政法规规定的公益一类事业单位、或使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织（仅适用于政府购买服务项目）；
- （六）我单位不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后，再参加该采购项目的其他采购活动的情形（单一来源采购项目除外）；
- （七）与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他法人单位信息如下（如有，不论其是否参加同一合同项下的政府采购活动均须填写）：

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
...		

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

说明：供应商承诺不实的，依据《政府采购法》第七十七条“提供虚假材料谋取

中标、成交的”有关规定予以处理。

2 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

2-1 中小企业证明文件

说明：

（1）**本项目专门面向小微企业采购**，投标文件中须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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，且建议在资格证明文件部分提供。

（2）中小企业声明函填写注意事项 1）《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。2）对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。3）对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。

（3）温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《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）》及本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业执行。

中小企业声明函（工程、服务）格式

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，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：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；承建（承接）企业为（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；承建（承接）企业为（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：_____

¹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。

注：

1、本采购项目所属行业：**租赁和商务服务业**。

2、供应商根据工信部等部委发布的《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），按照本次采购标的所属行业的划型标准填写《中小企业声明函》。

中小企业划型标准规定

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。

四、各行业划型标准为：

（一）农、林、牧、渔业。营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入500万元及以上的为中型企业，营业收入50万元及以上的为小型企业，营业收入50万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员1000人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入300万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入300万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入80000万元以下或资产总额80000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入6000万元及以上，且资产总额5000万元及以上的为中型企业；营业收入300万元及以上，且资产总额300万元及以上的为小型企业；营业收入300万元以下或资产总额300万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员200人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员20人及以上，且营业收入5000万元及以上的为中型企业；从业人员5人及以上，且营业收入1000万元及以上的为小型企业；从业人员5人以下或营业收入1000万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员300人以下或营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员50人及以上，且营业收入500万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员1000人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入3000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入200万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入200万元以下的为微型企业。

(七) 仓储业。从业人员200人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

(八) 邮政业。从业人员1000人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

(九) 住宿业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

(十) 餐饮业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

(十一) 信息传输业。从业人员2000人以下或营业收入100000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

(十二) 软件和信息技术服务业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入50万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入50万元以下的为微型企业。

(十三) 房地产开发经营。营业收入200000万元以下或资产总额10000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入1000万元及以上，且资产总额5000万元及以上的为中型企业；营业收入100万元及以上，且资产总额2000万元及以上的为小型企业；营业收入100万元以下或资产总额2000万元以下的为微型企业。

(十四) 物业管理。从业人员1000人以下或营业收入5000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员100人及以上，且营业收入500万元及以上的为小型企业；从业人员100人以下或营业收入500万元以下的为微型企业。

(十五) 租赁和商务服务业。从业人员300人以下或资产总额120000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且资产总额8000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且资产总额100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或资产总额100万元以下的为微型企业。

(十六) 其他未列明行业。从业人员300人以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上的为中型企业；从业人员10人及以上的为小型企业；从业人员10人以下的为微型企业。

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计部门据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局2003年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。

残疾人福利性单位声明函格式

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（请进行勾选）：

☐ 不属于符合条件的残疾人福利性单位。

☐ 属于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：_____

二、商务文件格式

投标文件（商务文件）封面（非实质性格式）

投标文件

（商务文件）

项目名称：

项目编号：

投标人名称：

1 投标书（实质性格式）

投标书

致：____（采购人或采购代理机构）

我方参加你方就_____（项目名称，项目编号）组织的招标活动，并对此项目进行投标。

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下：

（1）本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起90个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

（4）如我方中标，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照招标文件要求提交履约保证金，并在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

2. 其他补充条款（如有）：_____。

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_____

投标人名称（加盖公章）_____

日期：____年____月____日

2 授权委托书（实质性格式）

授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）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、提交、撤回、修改_____（项目名称）投标文件和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至投标有效期届满之日止。代理人无转委托权。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

委托代理人（签字或签章）：_____

日期：_____年_____月_____日

附：法定代表人及委托代理人身份证明文件电子件：

说明：

1. 若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，则法定代表人（单位负责人）处的签署人可为单位负责人。
2. 若投标文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》；否则，不需要提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》。
3. 供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。
4. 供应商应随本《授权委托书》同时提供法定代表人（单位负责人）及委托代理人的有效的身份证、护照等身份证明文件电子件。提供身份证的，应同时提供身份证**双面**电子件。

法定代表人（单位负责人）身份证明

致：____（采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名：____ 性别：____ 年龄：____ 职务：____

系____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）身份证、护照等身份证明文件电子件：

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

日期：____年____月____日

3 开标一览表（实质性格式）

开标一览表

项目编号：_____ 项目名称：_____

包号	投标人名称	投标报价	
		大写	小写

注：1. 此表中，每包的投标报价应和《投标分项报价表》中的总价相一致。

2. 本表必须按包分别填写。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

4 投标分项报价表（实质性格式）

投标分项报价表

项目编号：_____

项目名称：_____

报价单位：人民币元

序号	分项名称	单价 (元)	数量	合价 (元)	备注/说明
1					
2					
3					
...					
总价(元)					

注：

1. 本表应按包分别填写。
2. 如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。
3. 上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

5 合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条目号（页码）	招标文件要求	投标文件内容	偏离情况	说明
对本项目合同条款的偏离情况（应进行选择，未选择投标无效）： ☐ 无偏离（如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应） ☐ 有偏离（如有偏离，则应在本表中对偏离项逐一列明，否则投标无效；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应）					

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

6 采购需求偏离表（实质性格式）

采购需求偏离表

项目编号： _____ 项目名称： _____

序号	招标文件条 目号（页码）	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明

注：1. 对招标文件中的所有商务、技术要求，除本表所列明的所有偏离外，均视作
供应商已对之理解和响应。此表中若无任何文字说明，内容为空白的，**投标无效**。

2. “偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。如对采购需求没有偏离，表
格中只在偏离情况中填写“无偏离”其余项无需填写。

投标人名称（加盖公章）： _____

日期： _____ 年 _____ 月 _____ 日

8 承揽的相关业绩一览表

承揽的相关业绩一览表

序号	项目名称	合同主要内容	合同总金额	委托方联系人及电话	备注

9 中标服务费承诺书

中标服务费承诺书

致：北京科技园拍卖招标有限公司

我们在贵公司组织的 _____（项目名称）_____ 项目投标中若获中标（招标文件编号：KJY20252457），我们保证在中标通知书发出后5个工作日内按招标文件的要求，以支票、汇票、电汇、现金中的一种，向北京科技园拍卖招标有限公司（地址：北京市海淀区万柳光大西园6号楼0188室，开户银行：中国银行万柳支行，账号：332456035098），支付中标服务费。服务费收费办法和标准按照国家发展计划委员会颁发的《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）和《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）执行。

特此承诺！

承诺方法定名称：_____（盖章）

地址：_____

电话：_____

承诺日期：_____

10 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

10-1 供应商信息采集表

供应商名称	供应商所属性别	外商投资类型

注

1. 供应商如为联合体，则应填写联合体各成员信息。
2. 供应商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有供应商51%以上绝对所有权的性别；绝对所有权拥有者可以是一个人，也可以是多人合计计算。
3. 外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。

三、技术文件格式

投标文件（技术文件）封面（非实质性格式）

投标文件

（技术文件）

项目名称：

项目编号：

投标人名称：

投标人在投标阶段提交的投标技术文件至少应包括（格式自拟）：

- 一、项目理解和重难点分析
- 二、总体服务方案
- 三、项目组织结构及管理制度
- 四、人力资源配置
- 五、人员培训方案
- 六、应急预案