

北京市政府采购项目 公开招标文件

项目名称：北京大运河博物馆（首都博物馆东馆）开放秩序维护服务

项目编号：11000025210200148160-XM001

采购代理项目编号：JAXD2025-BJYZ-09071

采 购 人：首都博物馆

采购代理机构：北京建安信达招标代理有限公司

使用说明

适用范围

适用于我市采用公开招标方式采购的政府采购货物和服务项目。

填写规则

条款中以空格和下划横线“__”形式标记的部分，为采购人或采购代理机构需要填写的内容。采购人或采购代理机构应根据采购项目具体特点和实际需要进行具体化填写，确实没有需要填写的，在空格或下划横线“__”中用“ / ”标记。

条款中以“□”形式标记的内容，为采购人或采购代理机构需要确定的选项。编制招标文件时，适用于本项目的选项标记为“■”，不适用于本项目的选项标记为“□”。

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	22
第四章	评标程序、评标方法和评标标准	23
第五章	采购需求	34
第六章	拟签订的合同文本	42
第七章	投标文件格式	47

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

1. 项目编号：11000025210200148160-XM001
2. 项目名称：北京大运河博物馆（首都博物馆东馆）开放秩序维护服务
3. 项目预算金额：3883.9858 万元
4. 采购需求：为北京大运河博物馆（首都博物馆东馆）提供开放秩序维护服务。
5. 合同履行期限：24 个月（2026 年 1 月 1 日至 2027 年 12 月 31 日）。
6. 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
☒本项目不专门面向中小企业预留采购份额。
☐本项目专门面向 ☐中小 ☐小微企业 采购。即：提供的货物全部由符合政策要求的中小/小微企业制造、服务全部由符合政策要求的中小/小微企业承接。
☐本项目预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购。对于预留份额，提供的货物由符合政策要求的中小企业制造、服务由符合政策要求的中小企业承接。预留份额通过以下措施进行：_____/_____。
 - 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 10 月 31 日至 2025 年 11 月 06 日，每天上午 00:00 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。

本项目采用电子化与线下流程结合招标方式，相关操作如下：

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 认证证书服务热线 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

3.1 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。

3.2 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。

3.3 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。

3.4 获取电子招标文件

供应商持 CA 数字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获取电子招标文件。未在规定期限内通过北京市政府采购电子交易平台获取招标文件的**投标无效**。

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 01 日 10 点 00 分（北京时间）。

地点：北京市朝阳区工体东路中国红街 3 号楼 501。

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

本项目需要落实的政府采购政策：

（1）执行关于印发节能产品政府采购品目清单的通知（财库〔2019〕19 号）；

（2）执行关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知（财库〔2019〕18 号）；

（3）执行关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）；

（4）执行《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）；

（5）执行《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）；

（6）执行《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）。

（7）执行《财政部关于开展政府采购信用担保试点工作方案》（财库〔2011〕124 号）。

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：首都博物馆

地 址：北京市西城区复兴门外大街 16 号

联系方式：010-63312976

2. 采购代理机构信息

名 称：北京建安信达招标代理有限公司

地 址：北京市朝阳区工体东路中国红街 3 号楼 501

联系方式：010-85188519、010-85187519

3. 项目联系方式

项目联系人：李巨、张琪悦、贾慧岩、张东晖、白工

电 话：010-85188519

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。标记“■”的选项意为适用于本项目，标记“□”的选项意为不适用于本项目。

条款号	条目	内容
1.1	采购人、采购代理机构	采购人：首都博物馆 采购代理机构：北京建安信达招标代理有限公司
1.3	联合体	本项目不接受联合体投标。
2.1	资金来源	财政性资金。
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__包不适用。 □本项目__包为单一产品采购项目。 □本项目__包为非单一产品采购项目，核心产品为：____。 ■本项目不含核心产品。
3.1	现场考察	■不组织 □组织，考察时间：____年__月__日__点__分 考察地点：_____。
	开标前答疑会	■不召开 □召开，召开时间：____年__月__日__点__分 召开地点：_____。
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：_____ (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：_____ (4) 未中标人样品退还：_____ (5) 中标人样品保管、封存及退还：_____ (6) 其他要求（如有）：_____。
5.2.5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：

	业	标的名称	中小企业划分标准所属行业
		北京大运河博物馆（首都博物馆东馆）开放秩序维护服务	其他未列明行业
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，具体情形：_____。	
12.1	投标保证金	投标保证金金额：150000 元 投标保证金收受人信息： 账户名称：北京建安信达招标代理有限公司 开户银行：中国民生银行股份有限公司北京朝阳门支行 银行账号：632643601	
12.7.2		投标保证金可以不予退还的其他情形： <input type="checkbox"/> 无 <input checked="" type="checkbox"/> 有，具体情形： 投标人拒绝按第四章 2.4.2-2.4.7 条规定修正报价； 中标人未能在规定期限内提交履约保证金或未按规定签订合同的； 中标人不按本须知第 28 条规定交纳代理费。 不接受投标人须知 12.2 以外的形式提交的投标保证金。	
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。	
14.1	投标文件递交	投标人应递交投标文件正本壹份、副本陆份，电子版本光盘（或 u 盘）壹份（ word 版和正本扫描盖章后彩色扫描 pdf 版 ）。单独递交资格审查文件正本壹份，副本陆份。每份投标文件及资格审查文件封面须清楚地标明“正本”或“副本”。若正本和副本不符，以正本为准。	
23.1	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： <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人： <input checked="" type="checkbox"/> 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，按技术得分由高到低排列。得分、投标报价且技术得分相同的，采取随机抽取方式确定。 <input type="checkbox"/> 随机抽取	
26.5	分包	本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包： <input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 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：_____。	
27.1.1	询问	询问送达形式：以书面、传真或邮件（扫描原件）的形式送至北京市朝阳区工体东路中国红街 3 号楼 501，电子邮箱：_____	

		jiananxinda@126.com
27.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系人：李巨； 联系电话：010—85188519； 通讯地址：北京市朝阳区工体东路中国红街3号楼501。
28	代理费	收费对象： <input type="checkbox"/> 采购人 <input checked="" type="checkbox"/> 中标人 收费标准：参照国家发展计划委员会计价格[2002]1980号、发改办[2003]857号文件的规定，采购代理机构按其成交价向中标供应商收取招标代理服务费用，方式为差额累进，分段计取。
29	履约保证金	本项目需提交履约保证金，关于履约保证金的金额、形式等要求，详见第六章“拟签订的合同文本”。

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。
 - 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要求）

5.1 进口产品（本项目不适用）

5.1.1 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）。

5.1.2 本项目是否接受进口产品见第五章《采购需求》。

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》、《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）、《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）。

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 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 残疾人福利单位定义：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《评标方法和评标标准》（如涉及）。

5.4 支持乡村产业振兴管理

5.4.1 为落实《关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》（财库〔2021〕19号）有关要求，做好支持脱贫攻坚工作，本项目采购活动中对于支持乡村振兴管理的相关要求见第五章《采购需求》（如涉及）。

5.5 正版软件

5.5.1 依据《财政部 国家发展改革委 信息产业部关于印发无线局域网产品政府采购实施意见的通知》（财库〔2005〕366号），采购无线局域网产品和含有无线局域网功能的计算机、通信设备、打印机、复印机、投影仪等产品的，优先采购符合国家无线局域网安全标准（GB 15629.11/1102）并通过国家产品认证的产品。其中，国家有特殊信息安全要求的项目必须采购认证产品，否则**投标无效**。财政部、国家发展改革委、信息产业部根据政府采购改革进展和无线局域网产品技术及市场成熟等情况，从国家指定的认证机构认证的生产厂商和产品型号中确定优先采购的产品，并以“无线局域网认证产品政府采购清单”（以下简称清单）的形式公布。清单中

新增认证产品厂商和型号，由财政部、国家发展改革委、信息产业部以文件形式确定、公布并适时调整。

- 5.5.2 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）。

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开投标，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》、《商务技术文件》两部分构成。投标文件的部分格式要求，见第七章《投标文件格式》。

- 10.2 第四章《评标程序、评标方法和评标标准》中涉及的证明文件。
- 10.3 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，或申明与第五章《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。
- 10.4 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，招标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下列内容，《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、税费等按照招标文件要求完成本项目的全部相关服务费用；
- 11.2.2 按照招标文件要求完成本项目的全部相关服务费用。
- 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，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，并作为其投标的一部分。
- 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 投标保证金（保函）有效期同投标有效期。

12.5 联合体投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金，以一方名义提交投标保证金的，对联合体各方均具有约束力。

12.6 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，经供应商同意后采购人、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：

12.6.1 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；

12.6.2 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；

12.6.3 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；

12.6.4 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。

12.7 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：

12.7.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.7.2 《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 投标人应递交投标文件正本壹份、副本陆份，电子版本光盘（或 u 盘）壹份（word 版和正本扫描盖章后彩色扫描 pdf 版）。单独递交资格审

查文件正本壹份，副本陆份。每份投标文件及资格审查文件封面须清楚地标明“正本”或“副本”。若正本和副本不符，以正本为准。

14.2 投标文件的正本和副本均需打印或使用不褪色的蓝、黑墨水笔书写，字迹应清晰易于辨认，副本可为正本的复印件，正本和副本如有不一致之处，以正本为准。投标文件及修改文件一律使用 A4 号纸（有特殊规定的图纸及其他文件资料除外）。

14.3 投标文件正本、副本封面均应加盖投标人公章并经法定代表人或其委托代理人签字或签章。由委托代理人签字或签章的在投标文件中须同时提交投标文件签署授权委托书。投标文件签署授权委托书格式、签字、盖章及内容均应符合要求，否则投标文件签署授权委托书无效。

14.4 电子文件规定存储载体为一次只读光盘或 U 盘形式（或约定的其他形式），并标注单位名称。

投标人递交的电子文件应包含纸质投标文件全部内容，电子文件规定格式为：

①文本文件采用 DOC、DOCX、RTF、TXT、PDF 格式；

②图像文件采用 JPEG、TIFF 格式；

③影像文件采用 MPEG、AVI、MP4 格式；

④声音文件采用 WAV、MP3 格式。

14.5 除投标人对错误处须修改外，全套投标文件应无涂改或行间插字和增删。如有修改，修改处应由投标人加盖投标人的公章并由法定代表人或其委托代理人签字或签章，投标文件技术部分不允许有修改。

14.6 投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。

四 投标文件的提交

15 投标文件的提交

15.1 投标人应按本须知前附表所规定的地点，于截止时间前提交投标文件。

16 投标文件的装订、密封和标记

16.1 投标文件的装订要求：投标文件应与资格证明文件分开胶装成册，均须左侧胶装，装订须牢固不易拆散。

- 16.2 投标人应将投标文件的正本和副本进行密封，电子版文件（须标注单位名称）单独密封。密封袋上清楚地标明“正本”、“副本”、“电子版”。
- 16.3 为方便开标唱标，投标人应将开标一览表单独密封并在信封上标明“开标一览表”字样，在投标时单独递交。“开标一览表”作为投标文件重要组成部分，必须加盖单位公章并由法定代表人或其委托代理人签字或签章。
- 16.4 为便于进行投标人资格审查，投标人应将资格证明文件（详见第三章资格审查和第七章投标文件格式要求）单独装订成册、密封，密封要求与投标文件密封要求一致，并在封套上标明“资格证明文件”字样，并清楚地标明“正本”、“副本”，在投标时单独密封递交。
- 16.5 在投标文件密封袋上均应：
- 15.5.1 清楚标明递交至招标公告中指定的地址；
- 15.5.2 注明招标公告中指定的项目名称、招标编号和“在（开标日期、时间）之前不得启封”的字样。
- 15.5.3 在密封袋的封装处加盖投标人公章。
- 16.6 密封的具体要求：投标文件密封袋可以是档案袋，也可以是自制其他的密封袋（箱）。但每个密封袋（箱）密封口处须用密封条密封，封条由投标人自制，并在密封条上加盖投标人及其法定代表人印章。
- 16.7 投标文件密封袋上应写明投标人的名称与地址、邮政编码，以便本须知第 19.4 条规定情况发生时，采购人可按密封袋上标明的投标人地址将投标文件原封退回。
- 16.8 如果投标文件没有按本投标须知规定装订和加写标记及密封的，采购人及采购代理机构将不承担投标文件提前开封的责任。对由此造成提前开封的投标文件将予以拒绝，并退还给投标人。

17 投标截止时间

- 17.1 投标人应在招标文件要求提交投标文件截止时间前，将投标文件提交至招标文件中规定的地点。

18 投标文件的修改与撤回

- 18.1 投标截止时间前，投标人可以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，但应就其补充、修改或者撤回通知采购人或采购代理机构。
- 18.2 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

19 开标

- 19.1 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。
- 19.2 本项目开标线下递交文件。投标人应在规定的时间内送达投标文件，未在规定的时间内送达投标文件，视为**投标无效**。
- 19.3 投标人代表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代表提出的询问或者回避申请将及时处理。投标人不参加开标仪式的，视同认可开标结果。
- 19.4 投标人不足 3 家的，不予开标。

20 资格审查

- 20.1 见第三章《资格审查》。

21 评标委员会

- 21.1 评标委员会根据政府采购有关规定和本次招标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。
- 21.2 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。

22 评标程序、评标方法和评标标准

- 22.1 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

六 确定中标

23 确定中标人

23.1 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》要求确定成交供应商。

24 中标公告与中标通知书

24.1 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。

24.2 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。

25 废标

25.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

25.1.1 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；

25.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

25.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

25.1.4 因重大变故，采购任务取消的。

25.2 废标后，采购人将废标理由通知所有投标人。

26 签订合同

26.1 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。

26.2 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。

26.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就中标项目向采购人承担连带责任。

26.4 政府采购合同不能转包。

26.5 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。

27 询问与质疑

27.1 询问

27.1.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可依法提出询问，并按《投标人须知资料表》载明的形式送达采购人或采购代理机构。

27.1.2 采购人或采购代理机构对供应商依法提出的询问，在3个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

27.2 质疑

27.2.1 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，由投标人派授权代表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。

27.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。

27.2.3 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，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

27.2.4 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。

27.3 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》。

28 代理费

28.1 收费对象、收费标准见《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。

29 履约保证金

29.1 本项目需提交履约保证金，详见《投标人须知表》。

第三章 资格审查

一、资格审查程序

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。 若本项目允许分支机构参加投标，则分支机构参加投标的，此处可提供该分支机构或其所属法人或其他组织的相应证明文件。	提供证明文件的复印件 加盖投标人 公章
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；	由采购人或采购代理机构查询为准。

序号	审查因素	审查内容	格式要求
		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	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	
2-1	其他特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件并加盖公章
3	投标保证金	按照招标文件的规定提交投标保证金。	提供付款凭证并加盖公章

- 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 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**。
- 3 资格审查合格的投标人不足 3 家的，不进行评标。

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开投标；
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	签署、盖章	按照招标文件要求签署、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；
9	公平竞争	投标人遵循公平竞争的原则，不存在恶意串通，妨碍其他投标人的竞争行为，不存在损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的；
10	串通投标	不存在《政府采购货物和服务招标投标管理办法》视为投标人串通投标的情形：（一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；（二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；（三）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；（四）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；（五）不同投标人的投标文件相互混装；（六）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出；
11	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
12	其他无效情形	投标人、投标文件不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

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开投标，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 2.4.2-2.4.7 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。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》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10%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4%的扣除，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（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》（见附件）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）__/_。

3.2.4 关于无线局域网认证产品政府采购清单中的产品，优先采购的具体规定（如涉及）__/_。

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：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，按技术得分由高到低排列。得分、投标报价且技术得分相同的，采取随机抽取方式确定。

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，有向采购人、采购代理机构或者有关部门报告的职责。

二、评标标准

评审权重	评审因素	评分细则	分值	主/客观
价格部分 (10)	价格得分 (10 分)	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他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 / 投标报价) × 10。 注：分数计算保留到小数点后两位。小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位可以享受评标价格 10% 的优惠政策，相关要求详见投标人须知的规定。	10	客观
商务部分 (28)	投标人履约能力	投标人具有有效的 ISO 9001 质量管理体系认证证书，得 2 分。 注：投标人须提供有效证书复印件，否则不予认可。	2	客观

	(6 分)	<p>投标人具有有效的 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证证书，得 2 分。</p> <p>注：投标人须提供有效证书复印件，否则不予认可。</p>	2	客观
		<p>投标人具有有效的 ISO 14001 环境管理体系认证证书，得 2 分</p> <p>注：投标人须提供有效证书复印件，否则不予认可。</p>	2	客观
	类似项目业绩 (18 分)	<p>投标人提供自 2022 年 1 月 1 日至今完成或正在开展的类似本项目的综合性维护服务项目合同(服务内容需包括寄存、咨询、票务、参观秩序服务其中至少 3 项内容)，每有 1 份合同得 3 分，满分 18 分。</p> <p>注：投标人须提供合同首页、服务内容页、服务期限页、签字盖章页，否则该业绩不得分。</p>	18	客观
	管理人员要求 (4 分)	<p>投标人拟派的管理人员(除项目经理及副经理)均专科及以上学历，具备与本项目相关的专业，均有 5 年(含)以上工作经验，得 1 分。</p> <p>注：(1) 投标人须提供拟派管理人员的工作简历及学历证明复印件；(2) 投标人拟派的管理人员均须为本单位正式员工，提供相关证明材料或承诺书；(3) 投标人拟派的管理人员均须具备相关工作经验，提供相关证明材料或承诺书；(4) 以上材料均需加盖投标人公章，否则不得分。</p>	1	客观
		<p>拟派项目经理及副经理均本科及以上学历，具备与本项目相关的专业，均有 10 年(含)以上工作经验的，得 3 分；</p> <p>均本科及以上学历，具备与本项目相关的专业，均有 8 年(含)~10 年(不含)工作经验，得 2 分；</p> <p>均本科及以上学历，具备与本项目相关的专业，均有 5 年(含)~8 年(不含)工作经验，得 1 分；</p> <p>注：(1) 投标人须提供拟派项目经理及副经理的工作简历及学历证明复印件；(2) 投标人拟派的项目经理及副经理均须为本单位正式员工，提供相关证明材料或承诺书；(3) 投标人拟派的项目经理及副经理均须具备相关工作经验，提供相关证明材料或承诺书；(4) 以上材料均需加盖投标人公章，否则不得分。</p>	3	客观
技术部分 (62)	整体服务方案 (9 分)	<p>投标人针对采购需求制定整体服务方案：</p> <p>整体服务方案内容完整性：</p> <p>整体服务方案内容完整、且描述详实具体，得 3 分；</p> <p>整体服务方案内容不够完整或描述不够详实具体，得 1 分；</p> <p>未提供方案或方案存在重大欠缺，得 0 分。</p>	3	主观

		<p>整体服务方案可实施性： 整体服务方案合理、考虑周全，可实施性高，得 3 分； 整体服务方案合理但考虑不够周全，可实施性欠佳，得 1 分； 整体服务方案可实施性存在重大缺陷，得 0 分。</p>	3	
		<p>整体服务方案针对性： 整体服务方案贴近项目实际，针对性强，得 3 分； 整体服务方案考虑项目情况但针对性欠佳，得 1 分； 整体服务方案通用简单、针对性严重不足，得 0 分。</p>	3	
	<p>重难点分析及解决方案 (9 分)</p>	<p>针对北京大运河博物馆（首都博物馆东馆）实际情况进行项目重难点分析，充分考虑工作的实际需要（包括但不限于重大活动、重要接待、投诉处理时可能存在的问题分析）。</p> <p>项目需求理解和分析的内容完整性及针对性： 提出的重难点针对性强，内容完整、且描述详实具体，得 3 分； 提出的重难点针对性一般，内容不够完整或描述不够详实具体，得 1 分； 未提供需求理解分析或存在重大欠缺，得 0 分。</p>	3	主观
		<p>重难点的解决方案： 根据投标人提供的重难点分析，贴合项目实际情况，提出完善解决方案，得 6 分； 重难点解决方案未完全贴合项目实际情况，针对性一般，解决方案不够完善，得 3 分； 未提供解决方案，或解决方案存在重大欠缺，得 0 分。</p>	6	
	<p>突发事件应急处理方案 (9 分)</p>	<p>应急处理方案内容完整性（包括但不限于投诉、意外事件等处理）： 方案内容完整、且描述详实具体，得 3 分； 方案内容不够完整或描述不够详实具体，得 1 分； 未提供方案或方案存在重大欠缺，得 0 分。</p>	3	主观
		<p>应急处理方案可实施性（包括但不限于投诉、意外事件等处理）： 方案合理、考虑周全，可实施性高，得 3 分； 方案合理但考虑不够周全，可实施性欠佳，得 1 分； 未提供方案或方案可实施性存在重大缺陷，得 0 分。</p>	3	
		<p>应急处理方案针对性（包括但不限于投诉、意外事件等处理）： 方案贴近项目实际，针对性强，得 3 分；</p>	3	

		方案考虑项目情况但针对性欠佳，得 1 分； 未提供方案或方案通用简单、针对性严重不足，得 0 分。			
服务人员 方案 (35 分)	人员招聘 方案 (3 分)	人员招聘方案，招聘方案应结合本项目各岗位服务人员的实际需求（包括但不限于各岗位人员形象、年龄、技能要求等）： 方案内容完整、可实施性强且贴合项目实际情况，得 3 分； 方案内容不够详实、可实施性一般，且针对性一般，得 1 分； 未提供方案或方案存在重大欠缺，得 0 分。		3	主观
	培训方案 (5 分)	服务人员安全培训（演练）方案，通过具体制度及措施，结合本项目实际情况，制定方案（内容包括但不限于培训内容、频次、方式等因素）： 方案内容完整、可实施性强且贴合项目实际情况，得 2 分； 方案内容不够详实、可实施性一般且针对性一般，得 1 分； 未提供方案或方案存在重大欠缺，得 0 分。		2	主观
		服务人员业务（技能）、礼仪培训方案，通过具体制度及措施，结合本项目实际情况，制定方案（内容包括但不限于培训内容、频次、方式等因素）： 方案内容完整、可实施性强且贴合项目实际情况，得 3 分； 方案内容不够详实、可实施性一般且针对性一般，得 1 分； 未提供方案或方案存在重大欠缺，得 0 分。		3	
	工作考核 方案 (6 分)	投标人应综合考虑项目实际情况，制定详细的服务人员工作考核方案： 方案内容完整、且描述详实具体，得 2 分； 方案内容不够完整或描述不够详实具体，得 1 分； 未提供方案或方案存在重大欠缺，得 0 分。		2	主观
		工作考核方案的可实施性： 方案合理、考虑周全，可实施性高，		2	

			得 2 分； 方案合理但考虑不够周全，可实施性欠佳，得 1 分； 未提供方案或方案可实施性存在重大缺陷，得 0 分。		
			工作考核方案的针对性： 方案贴近项目实际，针对性强，得 2 分； 方案考虑项目情况但针对性欠佳，得 1 分； 未提供方案或方案通用简单、针对性严重不足，得 0 分。	2	
		服务质量奖惩方案 (6 分)	投标人应结合项目实际情况，从服务人员各岗位职能的角度制定详细的服务质量奖惩方案，激发服务人员的工作积极性。 方案完整性： 方案内容完整、且描述详实具体，得 3 分； 方案内容不够完整或描述不够详实具体，得 1 分； 未提供方案或方案存在重大欠缺，得 0 分。	3	主观
			方案可实施性、针对性 方案合理，可实施性强，贴合项目实际针对性强，得 3 分； 方案可实施性欠佳，针对性一般，得 1 分； 未提供方案或方案可实施性与针对性不足，得 0 分。	3	
		心理辅导方案 (3 分)	投标人应针对本项目特点及特殊岗位服务人员情绪需求，制定详细的服务人员心理辅导方案。 方案内容完整、可实施性强且贴合项目实际情况，得 3 分； 方案内容不够详实、可实施性一般且针对性一般，得 1 分； 未提供方案或方案存在重大欠缺，得 0 分。	3	主观
		员工关系方案 (3 分)	投标人应综合考虑项目实施中可能出现的员工关系问题，制定详细的人员关系处理方案。 方案内容完整、可实施性强且贴合项目实际情况，得 3 分；	3	

			方案内容不够详实、可实施性一般且针对性一般，得 1 分； 未提供方案或方案存在重大欠缺，得 0 分。		
		人员流失控制及替补方案 (9 分)	投标人应综合考虑项目实际情况，制定详细的人员流失控制及补配方案，以保证服务人员总体流动率，避免投标人因人员流失补配不及时对项目造成不利影响。 方案完整性： 方案内容完整、且描述详实具体，得 3 分； 方案内容不够完整或描述不够详实具体，得 1 分； 未提供方案或方案存在重大欠缺，得 0 分。	3	主观
			应急处理方案可实施性、针对性 方案合理，可实施性强，贴合项目实际针对性强，得 3 分； 方案可实施性欠佳，针对性一般，得 1 分； 未提供方案或方案可实施性与针对性不足，得 0 分。	3	
			项目执行中，投标人服务人员流动率为 0~5%（含），得 3 分； 投标人服务人员流动率为 5%（不含）~10%（不含），得 1 分； 其他情况，得 0 分。 注：投标人需提供加盖投标人公章的承诺函，承诺函格式自拟，未提供不得分。	3	
		合计		100	

第五章 采购需求

为满足北京大运河博物馆（首都博物馆东馆）开放运营需求，保证首博东馆充分发挥社会功能，有效预防和应对各类突发事件，确保人员安全、文物安全、场馆安全，为观众提供优质服务提供有力保障。现需采购专业的服务公司提供开放秩序维护服务，为提高整体运营效率和服务质量提供有力保障。

该服务公司需执行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范，满足国家文物局颁布的《博物馆开放服务规范》（GB/T36721-2018），涉及开放安全管理服务的国家相关法律、文化和旅游部门相关规章制度。

一、预算金额：3883.9858 万元

二、服务期限：24 个月（2026 年 1 月 1 日至 2027 年 12 月 31 日）

三、服务区域：

地址：北京市通州区绿心路 1 号院 5 号楼，北京大运河博物馆（首都博物馆东馆）总建筑面积 9.97 万平方米，展览陈列区建筑面积 34668 平方米，公共服务区建筑面积 24175 平方米。

四、人员及要求

类别	岗位名称	工作区域	工作时间	岗位设置	每周值岗天数	岗位定员
管理 人员（8 人）	经 理	开放区域	合同约定	1	6	1
	副经理	开放区域	合同约定	1	6	1
	主 管	开放区域	合同约定	2	6	2
	副主管	开放区域	合同约定	3	6	3
	内 勤	办公区域	合同约定	1	6	1
专项服务 人员（44 人）、秩序 服务人员 （144 人）	咨 询	开放区域	合同约定	3	6	10
	票 务	开放区域	合同约定	8	6	17
	话 务	开放区域	合同约定	1	6	3
	寄 存	开放区域	合同约定	2	6	4
	4D 影院、多功 能厅、报告厅	开放区域	合同约定	3	6	10

	秩 序	开放区域	合同约定	85	6	144
医 护 人 员 (2 人)	医 务	开放区域	合同约定	1	6	2
传达室 (3 人)	传达室	办公区域	合同约定	1	值 1 休 2	3

1、★服务人员需求

指派经首博东馆认可的服务人员，包括：管理人员 8 人，专项服务人员 44 人，秩序服务人员 144 人，医护人员 2 人、传达室人员 3 人，合计 201 人。

2、服务人员具体要求：

★供应商须承诺拟派所有服务人员均无犯罪记录（承诺书格式后附，加盖公章）。

★供应商须承诺拟派所有服务人员均身体健康，具备确保项目完成所必需的身体素质（承诺书格式后附，加盖公章）。

（1）管理人员

项目经理及副经理：年龄 27 周岁-45 周岁，本科及以上学历，具备与本项目相关的专业，具备 5 年及以上与本项目类似的工作经验且为本单位正式员工。

主 管、副主管、内勤：年龄 27 周岁-45 周岁，专科及以上学历，具备与本项目相关的专业，具备 5 年及以上与本项目类似的工作经验且为本单位正式员工。

（2）专项服务人员、秩序服务人员

年龄 18 周岁-45 周岁，女性身高 160cm 以上，男性身高 170cm 以上，高中及以上学历。

（3）★医护人员

供应商承诺拟指派的 2 名医护人员，均具有有效的《护士执业证书》或《中华人民共和国执业医师职业资格证书》，且有 5 年及以上相关工作经验。合同签订前提供所派医护人员相关证书原件。（承诺书格式后附，加盖公章）

（4）传达室人员

年龄 30 周岁-60 周岁。

五、工作职责：

1、管理人员

负责分管区域安全工作；

负责项目日常管理工作；
负责统筹协调项目整体工作；
负责突发事件处理及与保险公司对接后续流程处理工作；
负责组织开展各区域人员的安全教育和业务培训工作；
负责各区域人员日常工作的监督、检查、指导；
负责拟定培训、考核制度及标准，并定期整理培训及考核结果和上报工作；
负责各类投诉回复，分析投诉原因，定期整理、分类汇总投诉事项，形成工作经验、内化提升培训、管理制度；
监管各岗位范围的环境卫生；
监管分管人员规范用电，确保用电设备设施等安全；
负责定期检查报修台账的核销情况，对于长期未完成维修事项，及时汇报并持续跟进，对维修后的结果进行复核；
负责开放区域现场突发性事件处置及事件说明材料的整理工作；
负责馆内各项活动的保障工作；
无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

2、专项服务人员（咨询、票务、寄存、话务、4D影厅/报告厅/多功能厅）

负责职守区域安全工作；
负责观众日常接待工作；
负责观众现场咨询、现场投诉的初步处理工作；
负责观众意见簿相关留言、建议、意见的分类整理及存档工作；
负责宣传资料的发放及补充工作；
负责每日观众参观数量统计工作，并定期进行数据分析；
负责进馆观众所需物品寄存服务，童车、轮椅租赁服务；
负责馆内失物招领登记及管理工作；
负责接听观众来电咨询，统计每日接听电话数量及观众咨询问题的分类整理工作；
负责观众来电投诉的处理及相关接诉即办的回复工作；
负责岗位范围的环境卫生及用电设备设施等安全工作；

负责岗位设备设施的日常维护及报修及维修后复核工作；

负责馆内各项活动的保障工作；

无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

3、医护人员

负责职守区域安全工作；

负责与保险公司的日常对接工作；

负责开放区域观众提出的基础医护诉求，每天巡视不少于 4 次；

自觉遵守开放区域管理人员的医护要求，在职责范围内提供医护服务；

遇有超出岗位职责的医护服务需求，应及时上报情况，严禁越权擅自处置；

负责医护药品日常检查，确保药品适用、有效；

负责统计采购所需药品及医疗设施的日常维护、报修工作；

负责岗位范围的环境卫生及设备设施用电安全；

负责馆内各项活动的保障工作；

无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

4、秩序服务人员

负责职守区域安全工作；

负责观众日常接待工作；

负责展厅及公共开放区域内文物、展品及设施安全看护工作；

负责开放区公共秩序维护工作；

负责开放区域现场突发性事件处置及事件说明材料的整理工作；

负责馆内设备设施的报修、建立报修台账；

负责维修后的复核工作，及时反馈，如未达到要求的事项要及时上报；

负责岗位范围内卫生及设备设施的用电安全；

负责馆内各项活动的保障工作；

无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

5、传达室

负责职守区域安全工作；

负责接收、发送文件工作；
负责办公区出入口人员管理及登记工作；
负责岗位范围的环境卫生及设备设施用电安全；
负责馆内各项活动的保障工作；
无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

六、考核要求

采购人依据合同内容和《北京大运河博物馆（首都博物馆东馆）开放秩序维护服务管理及医护服务管理要求》（附件1）对供应商提供的服务进行阶段和整体考核，考核不通过者，采购人有权对中标人进行经济处罚直至终止服务合同。

采购人有权对供应商提供的服务进行过程及服务质量进行考核，对不满足服务要求的人员有权要求供应商及时替换，供应商应无条件满足采购人的替换要求，并承担由此给采购人造成的损失。

七、违规行为认定及处罚

（一）违规行为认定。凡供应商派遣的工作人员行为存在下列情形之一的，即认定为违规行为。

1. 迟到/早退：指未按规定的时间上岗/离岗的行为，属一般违规行为。
2. 脱岗：指在值岗期间未经管理岗位人员批准擅自离岗，或岗位交接过程中，接岗人员未到而擅自离岗导致岗位无人值守的行为，属一般违规行为。
3. 缺岗：指出现每个：值班时段在岗开放秩序维护服务工作人员少于已签订合同约定人数的情况，属严重违规行为。
4. 失职：指供应商派遣的工作人员未按照规定履行本职岗位职责及工作流程，导致开放秩序维护工作开展不力、标准降低或博物馆遭受经济、名誉损失的行为，属非常严重违规行为。
5. 在岗期间从事与工作无关的活动：指供应商派遣的工作人员于值岗期间进行影响本职岗位工作有序开展或可能降低场馆安全、观众安全、文物安全成效的活动的行为，属非常严重违规行为。
6. 供应商更换派遣中的主管级、经理级岗位人员，要提前一个月向采购人以书面形式报备，如不按期报备，视为非常严重违规行为。

（二）处罚

1. 按照严重程度划分，处罚形式分为警告、严重警告及经济处罚三类。
2. 合同委托管理期限内，每季度提交的相关资料，包括但不限于考勤、培训记录，以及在各项检查（自查、巡查、专查、抽查）过程中首次发现并确认该项目派遣工作人员的违规行为，对供应商作警告处罚；再次发生，对供应商作严重警告处罚；数量达到三次及以上，对供应商进行经济处罚。如情节严重、对采购人产生恶劣影响的违规行为，无论是否首次，都予以经济处罚。
3. 受到警告处罚时，供应商需根据违规行为事实制定并采取纠正措施，确保类似问题不会重复发生，以书面形式上报采购人。
4. 受到严重警告处罚时，供应商需针对出现问题的原因进行分析，查找服务工作中存在的薄弱环节，提出可行的整改、预防措施并以书面形式上报采购人。
5. 对供应商实施经济处罚时，视违规行为严重性及影响，分为一般违规行为处罚金额 1000 元/次、严重违规行为处罚 2000 元/次、非常严重违规行为处罚金额 5000 元/次，如对采购人声誉及经济造成恶劣影响的违规行为处罚金额 20000 元/次，并根据情况追究其法律责任。以上经济处罚费用采购人有权从已交付的履约保证金中直接扣除。
6. 对供应商做出的处罚资料统一交由采购人存档管理。

八、服务要求

- 1、供应商应按照本需求内容提供管理人员名录（以下简称“名录”），名录应包括但不限于姓名、性别、年龄、学历、身份证号码、岗位、政治面貌及健康状况等基本信息（格式见招标文件第七章）。供应商应严格按照名录指派管理人员到采购人场所工作；
- 2、供应商应充分考量项目难度、地理位置、开放服务接待活动不确定性等因素，合理报价，成交后不得以任何理由拒绝履约或要求增加费用；
- 3、项目执行过程中，如供应商需更换服务人员，应提前 15 天书面征得采购人同意后方可执行；更换主管级、经理级岗位人员，要提前 30 天向采购人以书面形式报备，并征得采购人同意后方可执行。
- 4、合同签署前，供应商应按合同约定提供具体服务人员名录，并严格按照名录指派服务人员到采购人场所工作，在执行过程中，供应商需保证服务人员总体流动率不超过 10%，具体比例按照中标人承诺执行；

5、供应商服务人员的服装应统一，服装材质、样式、颜色等应经过采购人书面同意后方可执行；

6、供应商应在合同期满后配合采购人完成相应的交接工作，对于不按采购人要求交接或交接无法满足平稳过渡需要的，采购人有权扣除部分或全部履约保证金；

九、供应商需提供以下方案

1、服务方案

供应商应制定科学合理的服务方案，按照国家有关要求及本项目实际情况，保证工作质量。

2、重难点分析及解决方案

供应商应针对本项目实际情况结合过往经验分析并指出项目实施过程中潜在的困难点、风险点，并能够给出妥善的解决方案。

3、应急服务解决方案

供应商能够针对各类紧急、突发情况提供解决方案，妥善处理各种应急情况。

4、服务人员方案

供应商应制定科学合理的服务人员方案，应包括但不限于各岗位人员招聘、培训、考核、奖惩、心理辅导、员工关系、人员流失控制及补配等内容，满足本项目需求：

1) 人员招聘方案

供应商应制定合理可行的人员招聘方案，招聘方案应结合本项目的各岗位服务人员的实际需求。

2) 安全培训（演练）方案

供应商应制定合理可行的安全培训（演练）方案，通过具体的制度、措施，结合本项目的实际情况。

3) 服务人员业务（技能）、礼仪培训方案

供应商应制定科学合理的服务人员业务（技能）培训、礼仪培训方案，按照本项目需求对服务本项目人员进行培训，在项目实施过程中，不断提高自身业务（技术）水平。

4) 考核制度

供应商应制定科学合理的服务人员考核方案，要定期组织服务人员进行相应

的考核和日常检查，理论与实际相结合。

5) 工作人员服务质量奖惩方案

供应商应针对本项目特点及以往经验制订相应的奖罚制度，根据在岗位表现优秀的员工进行奖励，激发员工的工作积极性，对于在工作期间因服务质量及服务态度原因产生投诉的员工，要给予一定的处罚，以示警戒。

6) 人员心理辅导方案

供应商应针对本项目特点及特殊岗位服务人员情绪需求，制定科学合理的相关心理疏导措施及方案，对服务人员进行定期的心理疏导。

7) 员工关系方案

供应商应针对本项目特点，综合考虑项目实施中可能出现的员工关系问题，制定详细的人员关系处理方案。

8) 人员流失控制及补配方案

供应商应针对本项目实际情况结合过往经验，制定科学合理的相关方案，避免因人员流失补配不及时造成影响。

第六章 拟签订的合同文本

北京大运河博物馆（首都博物馆东馆） 开放秩序维护服务合同书

甲方：首都博物馆

乙方：

合同编号：

签约地点：首都博物馆

签约日期：

本合同当事人

委托方（以下简称甲方） 名称：首都博物馆

受委托方（以下简称乙方） 名称：

甲方北京大运河博物馆（首都博物馆东馆）开放秩序维护服务，经委托（采购代理机构），以号招标文件进行公开招标。经评标委员会评定，乙方为中标供应商。甲、乙双方经平等协商，根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，就北京大运河博物馆（首都博物馆东馆）（以下简称“首博东馆”）开放秩序维护服务自愿签订本合同。

第一条 服务地点及服务面积

服务地点：北京市通州区绿心路1号院5号楼，北京大运河博物馆（首都博物馆东馆）。

服务面积：总建筑面积9.97万平方米，展览陈列区建筑面积34668平方米，公共服务区建筑面积24175平方米。

第二条 服务内容

负责保障博物馆正常实现社会功能，通过有效预防和应对各类突发事件，确保人员安全、文物安全、场馆安全及开放正常运营秩序，为观众营造安全舒适的参观环境，保障博物馆日常接待、各类活动及重要接待工作顺利开展，提供基础医疗服务及突发事件应急处置，确保北京大运河博物馆整体运行平稳有序。

乙方提供经首博东馆认可的服务人员，包括：管理人员8名，专项服务人员44名，秩序服务人员144名，医护人员2名、传达室人员3名，合计201名。遇有各项活动及接待任务时，做好保障工作，如有超出值岗时间段的临时性上岗或岗位调整，按实际工作岗位需求安排；遇有延时开放及传统节日活动等情况时，值岗时段按实际需求安排，具体展厅开放服务人员、秩序服务人员及医护服务人员数量可由甲乙双方协商确定。

第三条 工作职责

（一）管理人员

负责分管区域安全工作；
负责项目日常管理工作；
负责统筹协调项目整体工作；
负责突发事件处理及与保险公司对接后续流程处理工作；
负责组织开展各区域人员的安全教育和业务培训工作；
负责各区域人员日常工作的监督、检查、指导；
负责拟定培训、考核制度及标准，并定期整理培训及考核结果和上报工作；
负责各类投诉回复，分析投诉原因，定期整理、分类汇总投诉事项，形成工作经验、内化提升培训、管理制度；
监管各岗位范围的环境卫生；
监管分管人员规范用电，确保用电设备设施等安全；
负责定期检查报修台账的核销情况，对于未完成维修事项，及时汇报并持续跟进，对维修后的结果进行复核；
负责开放区域现场突发性事件处置及事件说明材料的整理工作；
负责馆内各项活动的保障工作；
无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

（二）专项服务人员（咨询、票务、寄存、话务、4D影厅、报告厅、多功能厅）

负责职守区域安全工作；
负责观众日常接待工作；
负责观众现场咨询、现场投诉的初步处理工作；
负责观众意见簿相关留言、建议、意见的分类整理及存档工作；
负责宣传资料的发放及补充工作；
负责每日观众参观数量统计工作，并定期进行数据分析；
负责进馆观众所需物品寄存服务，童车、轮椅租赁服务；
负责馆内失物招领登记及管理工作；
负责接听观众来电咨询，统计每日接听电话数量及观众咨询问题的分类整理工作；
负责观众来电投诉的处理及相关接诉即办的回复工作；
负责岗位范围的环境卫生及用电设备设施等安全工作；

负责岗位设备设施的日常维护及报修及维修后复核工作；

负责馆内各项活动的保障工作；

无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

（三）医护人员

负责职守区域安全工作；

负责与保险公司的日常对接工作；

负责开放区域观众提出的基础医护诉求，每天巡视不少于 4 次；

自觉遵守开放区域管理人员的医护要求，在职责范围内提供医护服务；

遇有超出岗位职责的医护服务需求，应及时上报情况，严禁越权擅自处置；

负责医护药品日常检查，确保药品适用、有效；

负责统计采购所需药品及医疗设施的日常维护、报修工作；

负责岗位范围的环境卫生及设备设施用电安全；

负责馆内各项活动的保障工作；

无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

（四）秩序服务人员

负责职守区域安全工作；

负责观众日常接待工作；

负责展厅及公共开放区域内文物、展品及设施安全看护工作；

负责开放区公共秩序维护工作；

负责开放区域现场突发性事件处置及事件说明材料的整理工作；

负责馆内设备设施的报修、建立报修台账；

负责维修后的复核工作，及时反馈，如未达到要求的事项要及时上报；

负责岗位范围内卫生及设备设施的用电安全；

负责馆内各项活动的保障工作；

无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

（五）传达室人员

负责职守区域安全工作；

负责接收、发送文件工作；

负责办公区出入口人员管理及登记工作；

负责岗位范围的环境卫生及设备设施用电安全；

负责馆内各项活动的保障工作；

无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

第四条 服务人员要求

所有人员应身体健康，具备确保项目完成所必需的身体素质。

所有人员须提供无犯罪记录证明。

所有人员均能按照甲方工作性质、工作时间及工作要求开展工作。

（一）管理人员

年龄 27 周岁-45 周岁，本科学历，管理学相关专业，具备 5 年及以上类似本项目的综合性维护服务项目管理经验。

（二）专项服务人员、秩序服务人员

年龄 18 周岁-45 周岁，女性身高 160cm 以上，男性身高 170cm 以上，高中及以上学历。

（三）医护人员

具有有效的《护士执业证书》或《中华人民共和国执业医师职业资格证书》，且有 5 年及以上相关工作经验。合同签订前提供所派医护服务人员相关证书原件。

（四）传达室人员

年龄 30 周岁-60 周岁。

第五条 服务期限

24 个月（2026 年 1 月 1 日至 2027 年 12 月 31 日）。

第六条 服务费用标准及付款方式

1、甲方应支付给乙方的合同款（按合同签订的实际服务期计算）共计：（人民币_____元）（大写：_____）。该费用包括乙方为完成本合同范围内服务工作而能获得的全部报酬，除非本合同另有约定，甲方无须向乙方支付其他费用。

2、本项目服务费用实行包干制（包括但不限于工资、加班费、食宿、服装费、培训费、符合国家规定的保险险种及意外伤害保险费等），乙方在服务提供期间，自行安排所属人员的服装、食宿、装备（含交通、通信、防卫、防护、应

急、训练等必备装备器材）、办公用品等问题，除合同另有约定外，甲方不再向乙方支付任何费用。

3、乙方因履行本合同而与第三方发生的各项费用、税金等，由乙方自行支付。

4、付款方式：按季支付

第一次支付：合同签订后 5 个工作日内，乙方向甲方支付合同总金额 5% 的履约保证金，即¥_____元整（大写：_____）；财政资金拨付后 10 个工作日内，甲方向乙方支付服务费用即¥_____元（大写：_____）。

第二次支付：2026 年 4 月后，甲方对乙方提供的服务质量、标准进行综合评价，如果符合合同要求，甲方在财政资金下达后 10 个工作日内支付乙方第二季度服务费用即¥_____（_____元）。

第三次支付：2026 年 7 月后，甲方对乙方提供的服务质量、标准进行综合评价，如果符合合同要求，甲方在财政资金下达后 10 个工作日内支付乙方第三季度服务费用即¥_____（_____元）。

第四次支付：2026 年 10 月后，甲方对乙方提供的服务质量、标准进行年终综合评价，如果符合合同要求，甲方在财政资金下达后 10 个工作日内支付乙方第四季度服务费用即¥_____（_____元）。

第五次支付：2027 年，财政资金拨付后 10 个工作日内，甲方向乙方支付服务费用即¥_____元（大写：_____）。

第六次支付：2027 年 4 月后，甲方对乙方提供的服务质量、标准进行综合评价，如果符合合同要求，甲方在财政资金下达后 10 个工作日内支付乙方第二季度服务费用即¥_____（_____元）。

第七次支付：2027 年 7 月后，甲方对乙方提供的服务质量、标准进行综合评价，如果符合合同要求，甲方在财政资金下达后 10 个工作日内支付乙方第三季度服务费用即¥_____（_____元）。

第八次支付：2027 年 10 月后，甲方对乙方提供的服务质量、标准进行年终综合评价，如果符合合同要求，甲方在 10 个工作日内支付乙方剩余合同款即¥_____（_____元）。

5、合同履行过程中，甲方不定期对乙方人员提供的服务质量、标准是否符合合同要求进行考核，并依据考核中发现的违规行为，视情节严重程度，从当季应支付服务费用中扣除。

合同期满后 10 个工作日内，乙方已按甲方要求完成交接工作，甲方将剩余的履约保证金无息退还乙方。

6、由于财政资金拨付给甲方延期而导致的付款延误不视为甲方违约。

7、甲方收到乙方提供的正规发票后，应以支票或转账方式按期支付上述服务费给乙方。

以上每次费用支付时，乙方应按照甲方要求提供费用支出清单、甲方相关部门确认的工作量完成情况等材料，且待甲方上级财政拨付资金后支付（因甲方上级财政拨款未到帐，导致的不能支付情况，不属于甲方延期支付。因乙方未按甲方要求提供上述相关支付所需材料，影响费用全部或部分支付的，不属于甲方违约支付。乙方无甲方确认的可以延期提供相关支付所需材料的特殊情况，在甲方其它条件具备的情况下，乙方提供相关支付所需材料每超过 1 个工作日，甲方扣除乙方 0.5% 履约保证金）。

8、履约保证金可以为电汇/银行转账/保函的方式进行提交。若乙方采用保函形式提交履约担保的，则保函应具备如下内容：（1）保证的方式为连带责任保证（独立保函除外）；（2）保证的范围包括合同乙方未按照合同履行而给甲方造成的全部损失（合同金额的 5%）；（3）保证的期间应涵盖合同履行（包括保修期，如有的话）的全部期间；（4）提供保函人应为商业银行、保险公司；（5）如提供独立保函的，应注明“见索即付”字样；（6）独立保函的到期日无论以事件还是以日历天设定，均须涵盖质保期满和甲方主张权利的合理期间；（7）独立保函不得设定要求甲方在保函到期前交回正本原件等明显不合理或不符合国际商会保函规则的条款。不具备上述条件的履约保函，甲方不予接受。甲方接受的履约保函作为合同附件。

甲方信息：首都博物馆

账号：01090518200120112011575

开户行：北京银行燕京支行营业部

乙方信息：

收款人名称：

账号：

开户行：

第七条 双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1. 甲方有权制定工作规范、规章制度及纪律，经书面形式告知乙方后，由乙方及时组织所属工作人员学习领会、贯彻执行；

2. 甲方有权对乙方：（1）工作状态进行监管；（2）工作效果进行考评；（3）工作方式指导；（4）各类制度提出调整意见。

3. 由于乙方故意、过失或工作疏忽等原因造成甲方财产、名誉损失，或受到上级责任追究，甲方有权根据相关情节及损失情况要求：乙方赔偿或解除合同并要求乙方承担赔偿责任。

4. 甲方有权对乙方进行不定期考核，乙方考核不合格次数达3次以上（含3次）或出现对甲方检查出的问题3次以上（含3次）整改不力等情况，甲方有权解除合同并要求乙方承担赔偿责任；

5. 甲方有权对乙方履约不合格行为进行认定并确定处罚方式及标准，经书面形式告知乙方后，乙方应按照通知内容严格执行，处罚金额将在支付的项目经费中扣除；

6. 甲方有权对乙方的培训效果进行考核，对乙方培训不合格人员，甲方有权要求乙方撤换或重新培训，培训合格后方可重新上岗。

7. 为保证合同执行，甲方应为乙方提供必要的工作日常休息条件。

（二）乙方的权利和义务

1. 乙方应建立适应于甲方工作需要的管理制度、培训办法、奖惩办法、员工关系制度、工作标准和考核标准等。

2. 乙方可结合工作经验和实际工作需要甲方提出的工作规范、规章制度及纪律提出修改建议，由甲方最终确定是否采纳；

3. 乙方人员上岗前乙方应对其进行行业教育和相关培训，相关费用由乙方承担；

4. 乙方负责对其人员进行思想教育及业务培训、日常管理工作，对其履行工作规范、规章制度及纪律进行日常检查。对于违纪问题进行处理，并及时替换不合格人员；

5. 乙方应确保其派出人员的工作质量及标准满足甲方工作要求；

6. 乙方应确保合同服务期内，乙方人员总体流动率不超过____%；

7. 对于各类投诉，乙方应负责化解矛盾、解决投诉事项，对由于乙方过错造成的投诉，应由乙方承担相关损失。同时，甲方有权对乙方进行经济处罚；

8. 乙方应为其人员办理符合国家规定的保险险种和意外伤害保险，在乙方因执行本合同范围内工作而发生意外伤害或其他保险事故时，由乙方负责与保险公司交涉并承担一切法律和经济责任；

9. 乙方有义务在合同期满后配合甲方完成相应的交接工作，对于不按甲方要求交接或交接无法满足平稳过渡需要的，甲方有权扣除部分或全部履约保证金。

10. 乙方应服从甲方对于集中用餐等统一管理要求，避免乙方单独、分散供餐造成的对博物馆卫生、环境、虫害、鼠害影响。

11. 乙方工作应完全满足招标文件第五章“采购需求”中列明的各项内容。

第八条 违约责任

1、除本合同另有约定外，在合同有效期内，任何一方单方解除合同，应承担违约责任，向对方支付违约金。违约金的标准为合同金额的 5%，即人民币¥_____元整（大写：_____）；

2、甲方故意延期支付服务费，延迟支付服务费用超过两个月，乙方有权解除合同，但需提前一个月以书面形式通知甲方；

3、甲方有权依据本合同约定及乙方工作内容，制定针对乙方的专项考核办法与具体考核方式，考核工作采用“定期考核与不定期考核相结合”的原则开展，具体包括专查、抽查两种实施形式，相关要求如下：

专查工作由首博东馆开放空间管理人员、本项目负责人共同组织实施，采用“不定期开展 + 日常巡查融入”的形式进行；即考核人员可根据乙方工作实际情况，在非固定时间启动专项检查，同时将考核要求融入日常巡查流程，实现对乙方工作的动态监督与评估。

抽查工作由首博东馆业务小组负责人或督查管理人员组织实施，采用“随机抽检”的方式开展；随机选取检查时间、检查内容及检查场景，对乙方工作质量进行突击性核验，乙方需配合提供必要的工作资料及现场协助。

考核以满足合同内容以及《北京大运河博物馆（首都博物馆东馆）开放秩序维护服务管理及医护服务管理要求》（附件1）为标准。经考核，如果乙方服务不合格，甲方有权对乙方进行处罚并提出整改要求，乙方对于甲方提出的处罚意见拒不执行或在甲方要求的整改期限内拒不落实、不能改正的，甲方有权解除合同，由此带来的一切损失由乙方自行承担；

4、任何一方违约造成经济损失的，违约金不足以弥补损失的，违约方还应承担继续赔偿责任。

5、对由于乙方过错造成的投诉，应由乙方承担相关损失。同时，甲方有权对乙方进行不高于合同金额15%的经济处罚；

第九条 违规行为认定及处罚条款

（一）违规行为认定。凡乙方派遣的工作人员行为存在下列情形之一的，即认定为违规行为。

1. 迟到/早退：指未按规定的时间上岗/离岗的行为，属一般违规行为。

2. 脱岗：指在值岗期间未经管理岗位人员批准擅自离岗，或岗位交接过程中，接岗人员未到而擅自离岗导致岗位无人值守的行为，属一般违规行为。

3. 缺岗：指出现每个：值班时段在岗开放秩序维护服务工作人员少于已签订合同约定人数的情况，属严重违规行为。

4. 失职：指乙方派遣的工作人员未按照规定履行本职岗位职责及工作流程，导致开放秩序维护工作开展不力、标准降低或博物馆遭受经济、名誉损失的行为，属非常严重违规行为。

5. 在岗期间从事与工作无关的活动：指乙方派遣的工作人员于值岗期间进行影响本职岗位工作有序开展或可能降低场馆安全、观众安全、文物安全成效的活动的行为，属非常严重违规行为。

6. 乙方更换派遣中的主管级、经理级岗位人员，要提前一个月向甲方以书面

形式报备，如不按期报备，视为非常严重违规行为。

（二）处罚

1. 按照严重程度划分，处罚形式分为警告、严重警告及经济处罚三类。

2. 合同委托管理期限内，每季度提交的相关资料，包括但不限于考勤、培训记录，以及在各项检查（自查、巡查、专查、抽查）过程中首次发现并确认该项目派遣工作人员的违规行为，对乙方作警告处罚；再次发生，对乙方作严重警告处罚；数量达到三次及以上，对乙方进行经济处罚。如情节严重、对甲方产生恶劣影响的违规行为，无论是否首次，都予以经济处罚。

3. 受到警告处罚时，乙方需根据违规行为事实制定并采取纠正措施，确保类似问题不会重复发生，以书面形式上报甲方。

4. 受到严重警告处罚时，乙方需针对出现问题的原因进行分析，查找服务工作中存在的薄弱环节，提出可行的整改、预防措施并以书面形式上报甲方。

5. 对乙方实施经济处罚时，视违规行为严重性及影响，分为一般违规行为处罚金额 1000 元/次、严重违规行为处罚 2000 元/次、非常严重违规行为处罚金额 5000 元/次，如对甲方声誉及经济造成恶劣影响的违规行为处罚金额 20000 元/次，并根据情况追究其法律责任。以上经济处罚费用甲方有权从已交付的履约保证金中直接扣除。

6. 对乙方做出的处罚资料统一交由甲方存档管理。

第十条 合同的变更、解除、终止

1、甲乙双方经协商一致可以变更或终止本合同；

2、根据合同约定，一方违约行为达到合同约定终止条件而解除的，另外一方有权向对方发出书面终止合同通知，解除的效力自书面终止通知送达对方之日起生效。一方以信件方式向另一方送达的，信件发出之日起 5 日后，视为送达另一方。一方以特快专递方式向另一方送达的，特快专递发出之日起 5 日后，视为送达另一方。一方以传真或电子邮件方式向另一方送达的，传真或电子邮件发出之时，视为送达另一方；

3、合同因违约终止而解除的，乙方应将已收取的未提供服务的对应价款返

还，或者甲方应将已完成服务但未支付的对应价款完成支付，无论返还或支付，均应与违约金同时执行。合同解除后，不影响双方继续对合同条款进行移交和主张违约赔偿的权利，乙方仍应配合完成相应的交接工作，对于不按甲方要求交接或交接无法满足平稳过渡需要的，甲方有权扣除部分或全部履约保证金。

第十一条 争议与解决

本合同在履行中如发生争执，双方应协商解决，协商不成的，任何一方应向甲方所在地（北京市西城区）人民法院起诉。

第十二条 双方互相送达文件的有效方式如下：

（1）电子送达

甲方收发件电邮信箱_____；

乙方收发件电邮信箱_____；

微信号_____；

（2）信函送达

甲方收发件邮政地址_____北京市西城区复兴门外大街 16 号_____；

收件人_____；电话：_____；

乙方收发件邮政地址_____；

收件人_____；电话：_____；

送达文件可任选一种方式或同时选择两种方式；以电子方式发出的文件，4 小时未退回的，视为对方收到；以信函方式发出的文件，三日内未退回的，视为对方收到。

第十三条 其他

1、下列文件构成本合同书的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

- a. 本合同书
- b. 中标通知书
- c. 补充协议或附件
- d. 招标文件（含招标文件补充通知）
- e. 投标文件（含澄清文件）

双方因签署和履行本合同书而相互往来的书面往来函电、会议记录、工作报告、数据记录等。

上述这些文件具有同等效力，文件内容发生冲突的，以排序在前的文件为准，但如签署时间在后的文件明确是对签署在前的文件相应内容进行变更的，则以该签署在后的文件的相应内容为准；乙方投标文件承诺的合同条件高于甲方招标文件需求的，以乙方投标文件为准。

2、本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行，双方应按有关法律规定及时协商处理。本合同附件与本合同具有相同效力；

3、本合同自双方签字盖章且乙方提交履约保证金后生效。

4、本合同正本连同附件，一式八份，甲方四份、乙方四份。具有同等法律效力。

附件 1：北京大运河博物馆（首都博物馆东馆）开放秩序维护服务管理及医疗服务管理要求

甲方签字（盖章）：

乙方签字（盖章）：

法定（委托）代表人：

法定（委托）代表人：

年 月 日

年 月 日

附件 1

北京大运河博物馆（首都博物馆东馆）
开放秩序维护服务管理及医护服务管理要求

第一章 岗位设置及岗位需求

第一条 岗位设置、值岗天数、岗位定员

类别	岗位名称	工作区域	工作时间	岗位设置	每周值岗天数	岗位定员
管理人员（8人）	经理	开放区域	合同约定	1	6	1
	副经理	开放区域	合同约定	1	6	1
	主管	开放区域	合同约定	2	6	2
	副主管	开放区域	合同约定	3	6	3
	内勤	办公区域	合同约定	1	6	1
专项服务人员（44人）、秩序服务人员（144人）	咨询	开放区域	合同约定	3	6	10
	票务	开放区域	合同约定	8	6	17
	话务	开放区域	合同约定	1	6	3
	寄存	开放区域	合同约定	2	6	4
	4D影院、多功能厅、报告厅	开放区域	合同约定	3	6	10
	秩序	开放区域	合同约定	85	6	144
医护人员（2人）	医务	开放区域	合同约定	1	6	2
传达室（3人）	传达室	办公区域	合同约定	1	值1休2	3

第二条 服务人员均须具备的基本要求：

1、遵纪守法，严格执行首博东馆相关规章制度，接受供应商岗位培训和采购人任职考核，满足岗位工作所需的技能条件。

2、严格遵守岗位纪律，不得迟到、早退、脱岗，值岗期间不得进行与工作无关的活动。

3、熟练掌握本职岗位所配备的设备设施使用方法，熟悉工作区域基本情况及安防、消防设施部署。

4、熟练掌握突发事件的处置流程，对发现的问题、隐患，第一时间进行处置并按照请示报告程序上报，严防事态扩大。

- 5、妥善保管配发的器械、器具。
- 6、服从首博东馆管理人员的领导和指挥。
- 7、及时响应并认真完成首博东馆责任部门交办的其他工作。
- 8、及时响应并认真完成首博东馆馆内各项活动的保障任务。

第三条 上岗要求

- 1、值岗时，微笑服务，精神饱满，举止端庄，保持规范的站姿。
- 2、值岗期间统一着工作服，保持衣着整洁并正确佩戴本职岗位相关的证件、器械及器具。
- 3、保持个人卫生，注重个人形象，严禁酒后上岗。
- 4、文明值岗，端庄热情，自觉使用文明用语，面对观众提出的问题，要耐心、热情地详细解答，严禁与观众发生任何形式的言语或肢体冲突。

第四条 工作流程

（一）日常工作流程：

1. 岗前准备：提前 15 分钟到岗，检查着装是否规范，了解当日展览安排和注意事项。
2. 着装规范：工服整洁无污渍、纽扣齐全，佩戴工牌；女士长发扎起、男士头发不盖耳；无夸张配饰，指甲修剪整齐。
3. 设施检查：检查岗位设备及物资，不限于区域内灯光、设备、对讲机在岗频道、手持电量、宣传页、票据、记录表等。
4. 上岗服务：按照指定岗位和区域开展秩序维护工作，关注重点区域和特殊人群
5. 服务姿态：保持标准站姿，女士双脚呈“V”字步，双手交叠于腹前；男士双脚与肩同宽，双手自然下垂或轻握于小腹前；全程面带微笑，目光平视观众（“三米微笑、一米问候”原则）。
6. 出入口每 10 分钟扫视一次人流密度，发现拥挤时立即上前疏导，使用规范指引手势（横摆式，掌心向上）；展厅内每 15 分钟巡逻一次，重点提醒“禁止触摸展品”“关闭闪光灯”，对长时间停留（ ≥ 10 分钟）且影响他人的观众

轻声劝阻；休息区每 30 分钟检查一次环境卫生，发现垃圾立即通知保洁，确保座椅无污渍，区域巡逻记录表（含时间、异常情况记录）。

7. 特殊人群服务：主动识别特殊人群并提供帮助，观察到老年人行走缓慢或使用拐杖者，主动上前询问“您好，需要协助吗？”，必要时提供轮椅（办理借用登记）；发现单独行动的未成年人（≤14 岁），立即通过对讲机联系寻找家人；看到使用轮椅/盲杖者，引导至无障碍通道，协助操作无障碍设施。

8. 交接换岗：严格执行交接班制度，详细记录当班情况和未处理事项。

9. 交接时间：换岗人员提前 3 分钟到岗，避免岗位空岗，填写岗位交接班时间表。

10. 交接内容：采用“口头+书面”双交接，口头交接当值工作进展、未处理事项；书面填写《交接班记录表》，记录在岗期间异常情况（时间、地点、处置结果）、设备运行状态、物资剩余量、需跟进事项及截止时间，《交接班记录表》（双方签字确认）。

11. 现场交接：交接时站立于岗位旁，交接完毕后，离岗人员向在岗人员轻声说“请关注 XX 事项”，在岗人员回应“收到”。

12. 下岗总结：整理工作记录，反馈工作中发现的问题和建议。

13. 记录整理：下岗后 30 分钟内完成填写《当日工作小结》，内容包括服务观众数量、主要问题及处理结果、需改进建议；整理岗位物资等。

14. 问题反馈：对在岗期间发现的问题（如设施损坏、流程漏洞）上报跟进。

第五条 违规行为认定及处罚条款

（一）违规行为认定。凡乙方派遣的工作人员行为存在下列情形之一的，即认定为违规行为。

1. 迟到/早退：指未按规定的时间上岗/离岗的行为，属一般违规行为。

2. 脱岗：指在值岗期间未经管理岗位人员批准擅自离岗，或岗位交接过程中，接岗人员未到而擅自离岗导致岗位无人值守的行为，属一般违规行为。

3. 缺岗：指出现每个：值班时段在岗开放秩序维护服务工作人员少于已签订合同约定人数的情况，属严重违规行为。

4. 失职：指乙方派遣的工作人员未按照规定履行本职岗位职责及工作流程，导致开放秩序维护工作开展不力、标准降低 或博物馆遭受经济、名誉损失的行为，属非常严重违规行为。

5. 在岗期间从事与工作无关的活动：指乙方派遣的工作人员于值岗期间进行影响本职岗位工作有序开展或可能降低场馆安全、观众安全、文物安全成效的活动的行为，属非常严重违规行为。

6. 乙方更换派遣中的主管级、经理级岗位人员，要提前一个月向甲方以书面形式报备，如不按期报备，视为非常严重违规行为。

（二）处罚

1. 按照严重程度划分，处罚形式分为警告、严重警告及经济处罚三类。

2. 合同委托管理期限内，每季度提交的相关资料，包括但不限于考勤、培训记录，以及在各项检查（自查、巡查、专查、抽查）过程中首次发现并确认该项目派遣工作人员的违规行为，对乙方作警告处罚；再次发生，对乙方作严重警告处罚；数量达到三次及以上，对乙方进行经济处罚。如情节严重、对甲方产生恶劣影响的违规行为，无论是否首次，都予以经济处罚。

3. 受到警告处罚时，乙方需根据违规行为事实制定并采取纠正措施，确保类似问题不会重复发生，以书面形式上报甲方。

4. 受到严重警告处罚时，乙方需针对出现问题的原因进行分析，查找服务工作中存在的薄弱环节，提出可行的整改、预防措施并以书面形式上报甲方。

5. 对乙方实施经济处罚时，视违规行为严重性及影响，分为一般违规行为处罚金额 1000 元/次、严重违规行为处罚 2000 元/次、非常严重违规行为处罚金额 5000 元/次，如对甲方声誉及经济造成恶劣影响的违规行为处罚金额 20000 元/次，并根据情况追究其法律责任。以上经济处罚费用甲方有权从已交付的履约保证金中直接扣除。

6. 对乙方做出的处罚资料统一交由甲方存档管理。

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、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

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（提供证明文件的复印件加盖投标人公章）

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 本项目的特定资格要求（如有）

2-1 其他特定资格要求（如有）

3 投标保证金（提供付款凭证并加盖公章）

二、商务技术文件格式

投标文件（商务技术文件）封面

投 标 文 件

（ 商 务 技 术 文 件 ）

项目名称：

项目编号：

投标人名称：

1 投标书

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 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

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、递交、撤回、修改_____（项目名称）响应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响应有效期届满之日止。

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）（签字和签章或印鉴）：

委托代理人（签字/签章）：

日期： 年 月 日

法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证正反面复印件：

--	--

委托代理人有效期内的身份证正反面复印件：

--	--

说明：

1. 若供应商为事业单位或其他组织或分支机构（仅当招标文件注明允许分支机构投标的），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》。
3. 供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。

附：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）有效期内的身份证正反面复印件。

--	--

投标人名称（加盖公章）：

法定代表人（单位负责人）（签字和签章或印鉴）：

日期： 年 月 日

3 开标一览表

开标一览表

项目编号：_____ 项目名称：_____

序号	投标人名称	投标报价	
		大写	小写

投标人名称（加盖公章）：

法定代表人（单位负责人）（签字和签章或印鉴）：

日期： 年 月 日

4 投标分项报价表

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. 如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。
2. 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）：_____

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____年____月____日

日期： 年 月 日

5 合同条款偏离表

合同条款偏离表

项目编号：_____ 项目名称：_____

对本项目合同条款的偏离情况（请进行勾选）： <input type="checkbox"/> 无偏离（如无偏离，仅勾选无偏离即可） <input type="checkbox"/> 有偏离（如有偏离，则应在本表中对偏离项逐一列明）					
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

- 注：
- 1. 对合同条款中的所有要求，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。
 - 2. “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

采购需求偏离表

项目编号：_____ 项目名称：_____

对本项目采购需求条款的偏离情况（请进行勾选）：
☐无偏离（如无偏离，仅勾选无偏离即可）
☐有偏离（如有偏离，则应在本表中对偏离项逐一系列明）

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”。

投标人名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

7 中小企业证明文件

说明：

1) 中小企业参加政府采购活动，应当出具《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。《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》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“项目名称”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分包内容。

3) 对于多标的的采购项目，投标人应充分、准确地了解所投产品制造企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。

4) 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。

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）；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）；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。

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：

监狱企业证明文件（监狱企业参加的）

根据《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知（财库[2014]68 号）》的规定提交有关部门出具的证明材料并加盖供应商公章。

监狱企业应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团) 出具的属于监狱企业的证明文件。

单位名称（盖章）：

日 期：

8 承诺书

8-1 服务人员需求承诺书

致首都博物馆：

我公司承诺针对本项目指派经首博东馆认可的服务人员，包括：管理人员 8 人，专项服务人员 44 人，秩序服务人员 144 人，医护人员 2 人、传达室人员 3 人，合计 201 人。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

8-2 拟派所有服务人员均无犯罪记录的承诺书

致首都博物馆：

我公司承诺针对本项目拟派所有服务人员均无犯罪记录。如我公司中标，将严格遵守相关法律法规及贵单位管理制度，确保所派遣人员在服务期间始终保持无犯罪记录状态，并自愿接受贵单位及相关主管部门的监督与审查。若发现任何人员存在隐瞒或虚假承诺情形，我公司愿承担由此引起的一切法律责任及合同后果。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

8-3 拟派所有服务人员身体健康的承诺书

致首都博物馆：

我公司承诺针对本项目拟派所有服务人员均身体健康，具备确保项目完成所必需的身体素质。若发现任何人员存在隐瞒或虚假承诺情形，我公司愿承担由此引起的一切法律责任及合同后果。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

8-4 拟派医护人员承诺书

致首都博物馆：

我公司承诺针对本项目拟指派的 2 名医护人员，均具有有效的《护士执业证书》或《中华人民共和国执业医师职业资格证书》，且有 5 年及以上相关工作经验。合同签订前提供所派医护人员相关证书原件。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

9 管理人员名录

[illegible]

10 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料