

广东省政府采购

公开招标文件

采购计划编号：**440101-2025-13517**

采购项目编号：**GDHS25GZ16024**

项目名称：**2025年城维计划—后勤服务人员经费**

采购人：广州市白云山云台景区管理中心

采购代理机构：广东和盛招标代理有限公司

第一章 投标邀请

广东和盛招标代理有限公司受广州市白云山云台景区管理中心的委托，采用公开招标方式组织采购2025年城维计划—后勤服务人员经费。欢迎符合资格条件的国内供应商参加投标。

一.项目概述

1.名称与编号

项目名称：2025年城维计划—后勤服务人员经费

采购计划编号：440101-2025-13517

采购项目编号：GDHS25GZ16024

采购方式：公开招标

预算金额：6,898,000.00元

2.项目内容及需求情况（采购项目技术规格、参数及要求）

采购包1(2025年城维计划—后勤服务人员经费)：

采购包预算金额：6,898,000.00元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	是否允许进口产品
1-1	风景名胜区服务	2025年城维计划—后勤服务人员经费	1(项)	详见第二章	否

本采购包不接受联合体投标

合同分包：允许合同分包

合同履行期限：2025年8月26日至2026年6月30日，按招标文件及合同

二.投标人的资格要求

1.投标人应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

1）具有独立承担民事责任的能力：提供在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织的营业执照或事业单位法人证书或社会团体法人登记证书复印件，如投标人为自然人的提供自然人身份证明复印件；如国家另有规定的，则从其规定。（分支机构投标，须取得具有法人资格的总公司（总所）出具给分支机构的授权书，并提供总公司（总所）和分支机构的营业执照（执业许可证）复印件。已由总公司（总所）授权的，总公司（总所）取得的相关资质证书对分支机构有效，法律法规或者行业另有规定的除外。）

2）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供《投标人资格声明函》

3）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供《投标人资格声明函》

4）履行合同所必需的设备和专业技术能力：提供《投标人资格声明函》

5）参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：提供《投标人资格声明函》。重大违法记录，是指供应商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。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包1（2025年城维计划—后勤服务人员经费）：本项目预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，要求合同分包给中小企业，且分包中中小企业达到40%。对于预留份额，提供的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，投标人可选择以下其中一种方式参与：1. 投标人不属于中小企业的，必须将本项目合同分包给一家或者多家中小企业，中小企业承担的合同份额占合同金额的比例达到40%以上（其中预留给小微企业的部分不低于合同金额的28%），接受分包合同的中小企业与分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。【依据符合上述比例的分包意向协议书、分包意向协议书上述比例全部服务的承接方的《中小企业声明函》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）出具的分包意向协议书上述比例的承接方属于监狱企业的证明文件或分包意向协议书上述比例的承接方的《残疾人福利性单位声明函》】。2. 投标人属于中型企业的，必须将本项目合同分包给一家或者多家小微企业，小微企业承担的合同份额不低于合同金额的28%，接受分包合同的中小企业与分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。【依据符合上述比例的分包意向协议书、分包意向协议书上述比例全部服务的承接方的《中小企业声明函》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）出具的分包意向协议书上述比例的承接方属于监狱企业的证明文件或分包意向协议书上述比例的承接方的《残疾人福利性单位声明函》】。3. 投标人属于小微企业的，是否采取分包不作强制要求。【依据全部服务的承接方的《中小企业声明函》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）出具的承接方属于监狱企业的证明文件或承接方的《残疾人福利性单位声明函》】。如采取合同分包，则只能分包给小微企业。接受分包合同的中小企业与分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。【依据分包意向协议书、分包意向协议书各方全部服务的承接方的《中小企业声明函》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）出具的分包意向协议书各方的承接方属于监狱企业的证明文件或分包意向协议书各方的承接方的《残疾人福利性单位声明函》】。注：如非分包承接单位出现破产、注销等不具备履约条件的情形，中标人不得更换分包单位。如有更换情形，中标人须取得采购人同意后，方可重新签署分包协议，签署完成后报备至采购人处。

3. 本项目特定的资格要求：

采购包1（2025年城维计划—后勤服务人员经费）：

1)) 供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料；投标人为分公司的，同时对该分公司所属总公司（总所）进行信用记录查询，该分公司所属总公司（总所）存在不良信用记录的，视同供应商存在不良信用记录。）

2) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标（响应）。投标（报价）函相关承诺要求内容。

3) 本采购包不接受联合体投标。

三. 获取招标文件

时间：详见招标公告及其变更公告（如有）

地点：详见招标公告及其变更公告（如有）

获取方式：在线获取。供应商应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目投标登记并在线获取招标文件（未按上述方式获取招标文件的供应商，其投标资格将被视为无效）。

售价：免费

四. 提交投标文件截止时间、开标时间和地点：

提交投标文件截止时间和开标时间：详见招标公告及其变更公告（如有）

（自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，不得少于20日）

地点：详见招标公告及其变更公告（如有）

五.公告期限、发布公告的媒介:

1、公告期限: 自本公告发布之日起不得少于5个工作日。

2、发布公告的媒介: 中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn), 广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)广东和盛招标代理有限公司官网 (<https://www.gdhsbid.com/>)。

六.本项目联系方式:

1.采购人信息

名称: 广州市白云山云台景区管理中心

地址: 广州市白云山南麓云山南路1号起凤楼

联系方式: 020-66612888 (8223)

2.采购代理机构信息

名称: 广东和盛招标代理有限公司

地址: 广州市白云区政民路17号301、302、303、304室

联系方式: 020-37023518

3.项目联系方式

项目联系人: 曹小姐

电话: 020-37023518

4.技术支持联系方式

云平台联系方式: 020-88696588

开标评标服务专线: 020-88696599

采购代理机构: 广东和盛招标代理有限公司

第二章 采购需求

一、项目概况：

（一）项目名称

2025年城维计划-后勤服务人员经费

（二）采购项目需实现的功能和目标

选取合适的服务供应商，为云台景区（云台花园、白云山索道、云萝植物园）提供售票、验票、服务、讲解、水电维修（含电梯管理安全员）及索道机械、电气技术服务。供应商应为云台景区提供规范、专业、安全和人性的服务，通过精细化管理确保景区后勤服务不缺项、漏项，保证云台景区平稳安全运行，显著提升景区旅游服务水平和品牌形象。

（三）采购预算及最高限价

1.本项目总招标最高限价为**689.8**万元，由**2**部分组成，其中：

部分一：

（1）服务名称：云台花园、云萝植物园及白云山索道上下站的讲解、售验票、站台服务及水电维修（含电梯安全管理）等服务；

（2）部分一总预算**660.07**万元，2025年拟安排**142.03**万元，2026年拟安排**518.04**万元（实际预算以财政批复为准）；

（3）服务地点：白云山云台景区。

部分二：

（1）服务名称：白云山索道机械、电气技术服务；

（2）部分二总预算 **29.73** 万元，2025年拟安排**6.4**万元，2026年拟安排**23.33**万元（实际预算以财政批复为准）；

（3）服务地点：白云山索道机电维修班。

2.本项目费用应包含但不限于服务期限内的各项管理费、培训费、人员工资、工具物料采购费、劳保费、福利费、税费、社保、住房公积金、意外保险、加时费用、补偿费、高温补贴、公众节假日及加班补贴、误餐费、办公用品采购费用（含工作服）等，其他不可预见费和利润等全部费用，采购人不再额外支付及调整。

3.项目履约过程中，如因财政资金管理原因导致年度财政资金下达不足，不属于采购人违约行为，中标人不追究采购人责任。双方可协商调整服务内容和 Service 合同金额，并签订补充协议。

4.如因景区及市政建设原因，该项目无法继续实施时，由采购人通知中标人停止该项目，并终止项目合同。中标人须无条件配合，不得以任何理由向采购人索要任何形式的经济补偿。如因景区及市政建设、市财政部门资金批复等原因需要调整服务范围，服务费应根据实际增减的服务内容和服务期进行调整。

5.投标人必须对项目进行整体投标，不允许仅对单个子项或单个子项部分内容进行投标。任何只对其中一部分内容进行的响应都被视为无效投标。

6.本项目由两部分服务内容构成，第一部分为云台花园、云萝植物园及白云山索道上下站的讲解、售验票、站台服务及水电维修（含电梯安全管理）等服务；第二部分为白云山索道机械、电气技术服务。采购人须就两个部分与中标人合并签订服务合同及支付相应服务费用。服务期内，本项目服务费用标准固定不变，不因物价水平、最低工资标准等因素的变化而调整，请中标人自行考虑相应风险。

7.中标人不得将中标项目转包、违法分包；如采取分包，分包承接方不得再次分包，中标人及分包承接方均不得使用劳务派遣员工。

8.本项目不接受联合体投标。

9.中标人须保障服务期间人员的稳定性，须保障服务人员在服务期间不因工资、社保、医保、工伤、福利、保险及意外险等，发生人员变动或消极怠工等问题。

（四）技术要求

1.总体要求

中标人须按照云台景区服务标准提供服务。在服务期限内，中标人必须遵守国家《中华人民共和国劳动法》及有关法律、法规的要求，在管

理范围内提供本项目需求的服务。为保证项目服务质量和效果，中标人应符合以下要求：

1.1在服务时间内向云台景区（云台花园、云萝植物园、白云山索道）提供的后勤服务包括但不限于：

（1）门岗/站台服务管理、讲解接待、售验票服务、答疑指引、景区图书管理及办理读者借还书服务、应急服务、水电设施设备及建（构）筑物设施设备运行维护保养、电梯安全管理、协助开展景区活动及宣传等服务；

（2）提供前述服务所必需的人员管理、工具物料、后勤保障及项目资料台账填写、收集和整理等具体工作。

1.2中标人必须遵守国家相关法规及履行合同规定的条款，严格遵守白云山风景名胜区和云台景区的法律和规章制度；积极高效地为云台景区提供优质的后勤服务；主动接受采购人作业质量检查和考核标准；接受政府有关部门的监督指导及检查；积极配合有关部门的各项活动。

1.3必须具有良好的商业信誉；近2年内无重大安全生产事故、无拖欠水电费或工人工资及依法纳税，并且无任何可能影响中标人正常经营和提供服务的经济纠纷。

1.4具有类似的后勤服务提供及管理经验；具有先进的人员管理手段和完善的人员管理制度；具有较完善的企业管理体系，以保证项目服务期间对人员的有效管理、确保项目能高质量地完成。

1.5按各岗位要求拟派驻本项目的人员应健康状况良好、无精神病史，必要时需在当地派出所备案。

1.6具有一定的安全生产防护经验、隐患排查能力和应急处理能力，以确保景区公共范围内水电设施及索道机电设备安全管理到位。中标人须负责承包范围内的安全作业管理，严格按有关部门的要求，制定有关规章制度。

1.7提供满足游览应急服务和水电、机电抢修抢险应急服务的工具和设备，提高作业安全系数。

1.8具有一定规模的专业人员团队和技术领先优势，可针对项目需求组建一支经验丰富、综合素质较高的项目技术团队，参与本项目后勤服务相关工作。开展包括提升各岗位工作标准、制定各岗位日常工作流程、开展岗位培训，提升人员形象和素质；协助编写讲解词、巡查排查安全隐患、编制与本项目服务内容相关的各项应急预案及应急处置流程；定期向采购人提供合理的改进意见和建议。

1.9按照云台景区规章制度做好游客投诉、突发事件的处理；做好失物登记及处理失物认领工作；管理急救箱，及时整理必需的急救用品；提供景区志愿服务及志愿者管理工作；负责人流高峰期快速、正确地疏导游客。

1.10中标人须提供智能讲解设备，提升讲解服务质量。

1.11中标人应按要求完成各类应急性、阶段性任务。

1.12中标人以包工、包料、包质量、包安全、包税金、包利润的方式承包本项目，中标人提供后勤服务时所需的日常工作用品，具体要求包括但不限于：

（1）服装包括：每人春秋装、冬季和夏季工衣至少各两套、服务人员和讲解人员礼仪接待服、服务人员的绶带、志愿者马甲、工号章等。服装的式样需征得采购人的同意。

（2）中标人需自行配备开展本项目管理工作中必需的办公设备、办公用品、工具以及各岗位的职业健康防护用品等。

（3）中标人负责提供水电维修常用和基本的维修维护工具及设备。

1.13如遇特殊情况（包括但不限于：节假日、重大活动、防灾、应急抢险、突击工作、整改工作、迎检工作等），中标人应在做好本项目要求的各项服务工作基础上，积极配合完成采购人提出的临时性任务。采购人根据现场实际情况必要时可以对驻场项目经理提出相应意见和建议，中标人现场主管人员应根据采购人要求组织相应服务人员积极完成相关服务工作。如因中标人单方面的问题导致采购人特殊情况处理工作失误或造成采购人经济损失的，采购人有权追究中标人相关赔偿责任，并按服务费扣减标准扣减服务费。

2.管理岗位要求

为保障景区工作正常运行，持续为游客提供优质服务，后勤服务水平至关重要。为确保服务水平，要求中标人必须为项目整体配置：

（1）项目经理1名

1）职责：统筹整个项目的运行，了解并满足采购人提出的需求。

项目经理负责统筹整个云台景区（云台花园、云萝植物园、白云山索道）现场服务的全面工作，落实采购人安排的各项工作，统筹景区现场服务整体运作。负责景区后勤服务管理的全面工作，落实景区安排的各项工作；带领后勤服务人员开展现场后勤服务工作；能够服从采购人工作时间安排（含节假日安排）。对服务人员的工作进行指导、培训、考核及评定；审定报送给采购人的文件材料，办理支付手续，负责收集、整理管理过程中产生的全部档案资料并根据采购人的要求进行移交。上班时间不得迟到早退。若平时休息时间，遇到紧急情况，项目经理须在1小时内到达现场解决相关问题。

2) 任职要求: 为满足景区后勤服务工作需要, 要求项目经理综合素质高、业务能力强, 具有敬业精神, 能够带领团队开展日常工作。

①本科或以上学历, 年龄**45**周岁(含)以下, 具有**5**年或以上的人力资源或后勤服务管理经验, 熟悉大型后勤服务管理运作, 有较强的组织能力、协调沟通能力、策划能力、良好的公文写作能力。

②必须服从采购人各项工作要求, 遵守国家法律法规以及云台景区各项规章制度。遵纪守法, 品德良好, 无违法犯罪记录, 无违反国家计生政策。纪律意识强, 有大局观念, 能服从领导指挥, 吃苦耐劳, 接受采购人布置的临时、突发性工作, 落实安排各项工作任务, 按照招标合同严格落实岗位人员。根据各时期的实际状况, 提出改进和提高管理工作水平的意见措施。按时提交工作计划和小结, 听取采购人的意见和要求, 并在规定期限内落实执行。负责召集员工每月例会, 会议记录及时交采购人存档。检查工作落实情况, 布置工作任务, 协调员工关系, 就项目管理执行中的问题提出解决方案。若发生重大事件或超出岗位职责权限的应立即向采购人汇报。

注: 项目经理必须为专职驻场人员, 不得由其他后勤服务人员兼任。

(2) 现场主管2名(云台花园和云萝植物园各一名)

1) 职责: 带领后勤服务人员开展工作, 协调沟通采购人需求, 负责人员管理和考勤; 负责票务管理及对账, 负责对日常服务质量进行自评。

①负责票务管理、管理和带领现场服务人员有序开展现场各项服务, 处理各项现场工作, 对接并响应采购人需求, 管理相关物资, 收集整理档案资料, 按期与采购人对接交付相关档案资料, 对服务人员的工作进行指导、培训、考核及评定。

②发生紧急事件时, 立即组织相关责任人员进行处理, 按应急方案制定的措施执行。对发生的紧急事件应在事后组织相关责任人员总结、学习, 分析原因并写出报告向公司和采购人汇报。

2) 任职要求: 要求大专(含)以上学历, 年龄**45**周岁(含)以下, 有较强的协调沟通能力, 具有**2**年(含)以上的同类项目管理经验。服从岗位工作时间安排。

注: 现场主管必须为专职驻场人员, 且不得由项目经理或其他后勤服务人员兼任。

3.服务岗位要求

3.1日常岗位配置要求

服务岗位具体的配置要求如表1、表2所示。因财政资金调整或实际需要, 采购人在履约过程中会适当调整到岗人数, 采购人每月核准当月履约人数, 服务费按实际到岗人数支付。

部分一: 讲解、售验票、站台服务及水电维修(含电梯安全管理)等服务中标人必须按以下要求配置岗位:

表1: 岗位与人员配置表(部分一)

序号	岗 位	项目总体配置		平日配置要求			周末及节假日配置要求	
		岗位数	人员数	岗位数	人员数	岗位数	人员数	
1	项目经理	1	1	1	1	1	1	
2	现场主管	2	2	2	2	2	2	
3	云台售票岗	3	4	2	3	3	4	
4	索道下站售票岗	5	7	3	5	4	6	
5	索道上站售票岗	4	6	3	4	4	6	
6	云萝售票岗	3	4	2	3	3	3	
7	云台-云萝连通通道售票岗	2	3	2	2	2	2	
8	云台验票岗	5	7	3	4	4	5	
9	索道下站验票岗	4	6	3	5	4	6	
10	索道上站验票岗	4	6	3	5	4	6	
11	云萝验票岗	5	7	3	4	4	5	
12	云台-云萝连通通道验票岗	3	4	2	3	3	4	
13	索道上站站台服务岗	5	7	4	6	5	7	
14	索道下站站台服务岗	5	7	4	6	5	7	
15	云台雷锋岗服务岗	1	2	1	1	1	2	
16	云萝游客中心服务岗 （兼雷锋岗）	2	3	2	2	2	2	
17	木棉道服务岗	6	9	6	7	6	8	
18	兰花馆服务岗	2	3	2	2	2	2	
19	讲解员岗	8	11	7	9	8	11	
20	水电工岗	10	12	9	10	10	10	
合计		80	111	64	84	77	99	

备注：

1.以上岗位人员配置数量为最低配置要求的人员数，中标人需配置不少于上述人员数量安排。其中，水电工实行**24**小时应急备勤值班制度，如遇特殊情况按采购人需求上岗。

2.根据工作需要，中标人应按照采购人要求，进行相应服务人员岗位调整。同时，成交供应商可以提出更优化的配置方案，但实际方案以采购人确认为准。

3.如遇节假日、重大活动等特殊情况，须全员到岗。

部分二：白云山索道机械、电气技术服务中标人必须按下要求配置岗位：

表2：岗位与人员配置表（部分二）

序号	岗位	岗位数	岗位总体配置数（人）	岗位配置数（人/平日）	岗位配置数（人/周六日）
1	机电专业技术人员	4	5	4	4
合计		4	5	4	4

备注：

1.以上岗位人员配置数量为最低配置要求的人员数，中标人需配置不少于上述人员数量安排。如遇特殊情况按采购人需求上岗。

2.如遇节假日、重大活动等特殊情况，须全员到岗。

3.2 节日岗位配置要求

节假日要求全员上岗：元旦（3天）、春节（8天）、清明（3天）、五一节（5天）、端午节（3天）、中秋节（3天连晚上）、国庆节（7天）等以上节日期间（以上级部门放假通知为准）安排全员上岗，并要服从采购人安排。上班时间服从采购人安排，中午要求全员在岗，分批吃饭。费用由中标人支付，确保节日工作顺利进行。

重阳节：根据《白云山风景名胜管理局重阳节工作方案》相关工作和时间要求，中标人要安排工作人员全员上岗，工作岗位和时间需遵守采购人安排，并提前将岗位安排表提交采购人，根据情况适当增加人员，确保景区井然有序。费用由中标人支付。

景区内举办的大型活动和其他服务保障活动，中标人按要求增加人员满足各项活动的服务管理要求，由此产生的费用由中标人负责。

3.3 服务岗位任职要求

部分一：讲解、售验票、门岗/站台服务及水电维修（含电梯安全管理）等服务

（1）售票员（兼服务员）不少于24人

1）职责：负责白云山云台景区（包括但不限于云台花园、云萝植物园及白云山索道上下站）售票服务，并兼任景区服务点服务工作。

要求大专（含）以上文化程度。年龄40周岁（含）以下，五官端正，身体健康，有亲和力，粤语及普通话流利，有良好的沟通能力。为满足景区日常管理，要求服务队伍中应有人员具备政府相关职能部门颁发的计算机操作员职业资格证书（或计算机技术与软件专业技术资格证书）或须具备财务管理知识，熟悉掌握电脑与办公软件，至少3名售票员能掌握景区售票系统及相关的管理系统，必须通过采购人的上岗考核。具有多年景区工作经验者可适当放宽条件。

注：云台花园票务班需安排班长1名、副班长1名；索道票务班需安排班长1名，副班长2名；云萝植物园票务班需安排班长1名、副班长1名。

（2）验票员及其他服务人员不少于61人

1）职责：负责白云山云台景区（包括但不限于云台花园、云萝植物园及白云山索道上下站）验票服务及景区服务点服务工作。

要求高中或以上文化程度。年龄45周岁（含）以下，五官端正，身体健康，有亲和力，粤语及普通话流利，有良好的沟通能力，必须通过采购人的上岗考核。由于工作环境中游览人群数量大，为应对突发应急状况，至少有8人具有相应的应急救护能力，需持有应急救护相关培训证书或红十字救护员证书等资质或专业资格证。具有多年景区工作经验者可适当放宽条件。至少1人擅长视频拍摄和剪辑。至少2人具有驾驶电瓶车的资质。

注：索道服务班需安排班长1名、副班长2名；云萝植物园服务班需安排班长1名、副班长1名。

2）售验票及其他服务人员主要工作内容与要求：

主要负责云台景区（云台花园、云萝植物园、白云山索道）的服务工作：内容包括但不限于售票、验票、票款交接与管理、游客咨询与指引、便民服务、景区图书管理及办理读者借还书服务、处理服务投诉、疏散引导、应急服务等相关工作。

（1）服务人员上岗前必须参加岗前培训方可上岗（包括重要接待的礼仪、消防培训、应急预案演练、急救常识等），上岗统一穿着工作服，并按规定佩戴工号章，身体外露部分要始终保持干净卫生，保持仪表端庄大方，淡妆上岗。

（2）按照采购人内部规定，提供相关服务。了解景区概况及各主要景点特色，熟悉各景点门票价格情况，热情耐心地解答游客询问。

（3）服务接待工作，包括但不限于：站岗迎接游客（含上下客厢安全引导）、旅游咨询、便民服务、景区图书管理及办理读者借还书服务、应急服务、进园人数统计、园内广播、电子屏日常管理、其他服务保障工作等。

（4）严格落实景区票务管理制度，负责领取各类票、卡，并按景区票价管理规定售票，于当天上缴售出票款，做到票款相符、规范售票。

（5）负责人流高峰期游客疏导，在各出入口正确引导，对故意闹事人员礼貌劝离现场，使通道畅通，在人流高峰期游客能迅速疏散。

（6）按照景区游客投诉处理的相关规定，及时做好解释、应对和上报工作。遇突发事件，应配合采购人做好应急服务工作。中标人负责做好应急服务内容和流程的培训。

（7）负责收集整理当天投诉箱和意见簿信息并上报有关部门，按时完成游客满意度调查表。

（8）负责管理景区图书资源、办理图书借阅归还服务以及及时整理图书角周边的书籍和维护秩序，学习使用图书借阅管理系统。

（9）对所在门岗/站台工作周边区域卫生实行“门前三包”，包括但不限于售票窗、验票口、咨询台、客厢、站台、景区图书架、便民设施等。

（10）维持好门岗/站台的秩序，保持安静。不得串岗位聊天、埋头看书报杂志、玩手机、打私人电话或办私事；不得打瞌睡、不得在景区

吸烟、不得在岗位上饮食；上班时临时离开岗位、返回岗位要及时向当班人员报告，不得长时间空岗。

(11) 根据采购人的需求须协助采购人组织景区活动和宣传。选聘的服务人员有一定的动手能力、组织能力、视频拍摄与剪辑能力。

(12) 根据采购人需求须协助采购人开展应急保障任务，安排具备驾驶电瓶车资质的服务人员往返景区指定位置。

(3) 讲解员（兼服务员）不少于11人

1) 职责：负责白云山云台景区（包括但不限于云台花园、云萝植物园及白云山索道上下站）讲解服务，并兼任景区服务点服务工作。

主要负责云台景区及承办的所有展览的讲解工作，包括但不限于景区景点、景区文化、花卉植物、定时定点科普讲解及不断更新的展览等。

①讲解员上岗统一穿着工作服，并按规定佩戴工号章，男性讲解员头发长度，以触后衣领为度，保持头发整洁。讲解员须保持仪表端庄大方，淡妆上岗，内外衣物不得有污渍，全身不得有异味，身体外露部分要始终保持干净卫生。

②掌握讲解员应当具备的相关知识，了解广州市概况和旅游文化特色，熟悉风景区概况及各主要景点特色、历史文化和植物文化，积极主动地向游客宣传风景区建设发展情况和历史文化，为游客提供准确生动的讲解服务。

③熟悉导游业务知识和业务技能，合理安排参观路线、时间等。游览过程中做好安全游览提示工作，确保游客安全和游览顺利有序开展。

④讲解员需要及时根据景区的植物种植情况，更新景区科普讲解词，向游客准确表达植物迁地引种保育的作用。

⑤时刻关注游客游览动态，主动为有需要的游客提供细微周到的服务，尽可能地满足游客合理的要求，帮助游客解决困难。

⑥讲解员根据排班要求，必须履行提供云台花园每周不少于六场定时义务科普讲解、云萝植物园每天不少于六场定时定点义务科普讲解。讲解员不得私自给游客讲解并收取讲解费，也不得以任何理由向游客索取小费。做好咨询解答工作，认真解答游客提出的口头与书面的问询，虚心听取游客提出的合理建议。

⑦以云台景区制定的讲解员工作要求为依据，在讲解员使用过程中采购人有监督、考察、考核讲解员的权利，如在使用中不能达到景区要求的，采购人有权要求中标人采取相应的惩罚措施，或责令中标人另行安排人员。

⑧中标人应按采购人需求分配工作给讲解员，讲解员必须满足采购人需求。

2) 任职要求：要求大专或以上文化程度，年龄40周岁（含）以下，女身高1.60米以上，男身高1.70米以上。至少2人具有专业英语讲解能力。有亲和力，口才好，国语标准和粤语流利，形象气质佳。熟练掌握景区景点知识和内容，必须通过采购人的上岗考核。懂绿化专业或园林专业者优先录用，有景区服务经验、形象较好、专业能力强或曾获得旅游等行业相关荣誉者可适当放宽条件。

注：★至少2名讲解员具有政府部门核发的导游证或导游员资格证书。（提供对应人员的①身份证复印件；②相关资格证书复印件；③近三个月中任意一个月在本单位购买的社保证明）

(4) 水电工（含电梯安全员）不少于12人

1) 职责：负责白云山云台景区（包括但不限于云台花园、云萝植物园及白云山索道上下站）水电维修及电梯安全维护工作。

主要负责云台景区内供配电设施、水电维修、电梯设备的巡查管理等相关工作，范围包括但不限于：高压电气设备、380V/220V电气设备、动力系统、音像设备、景区水景设备、小型公共设施、电梯日常运营操作、电梯日常检查和管理、协助采购人完成电梯备案工作、协助电梯应急处置、消防和绿化喷淋设施、空调设备日常保养等。

①自带维修装备（工具）上岗，每季度更新现有维修工具上报采购人，缺失或损坏的维修工具及时补充。执行24小时应急备勤值班制度。在接到中标人通知后30分钟内赶到现场进行应急处置。水电维修工班长要统筹协调全部工作和排班，制定各项设备设施的维修计划，提交采购人。认真执行和落实采购人下达的各项维修任务，按质量完成任务。中标人自行解决水电维修工各项资格证的考核、年审、续期等工作，并把证件复印件交采购人政工部门备案。

②负责云台景区高低压电房、泵房、强排系统的值守工作和景区水电设施、园建基础设施完整性巡查、维护、维修工作，做好相关巡查、维修台账；值守期间如发生水、电故障等突发事件或紧急情况，要及时汇报并组织人员进行紧急处理。

③负责对高低压电气设备日常运行维护；高低压电气设备每天巡查维护和重点检测，建立各项设备档案；建立严格的配送电运行制度、电气设备维修制度和配电房管理制度；建立24小时应急备勤制度；加强日常维护检修，确保照明灯具、线路、开关及各类用电设备完好无损；经常检查工具的绝缘程度，确保安全可靠；建立空调系统运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用；每月检修保养空调设备、发电机设备一次，每季度清洗空调过滤网一次，保证空调设备处于良好状态。

④负责对给排水系统及供水设备正常运行使用。对供水系统管路、水泵、水箱、阀门、绿化喷淋及设施等进行日常维护和每周检修，畅通完好无损。每月对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁。确保供水、排水、排污、供冷、供气管道、绿化喷淋及设施畅通完好无损。

⑤定期负责对园区的音像设备进行检修、保养。并根据采购人的任务布置各项活动、会议所需的灯光音响视频广播等。

⑥中标人负责景区电梯设施巡查、管理工作，做好相关巡查台账；值守期间如发生故障等突发事件或紧急情况，要及时汇报并协助采购人进行紧急处理。

⑦负责对景区的水景设备日常运行维护，确保景区的各类喷泉、水泵喷头、水下照明等设备完好无损，正常运行。定期对喷泉管道进行维护保养；配合景区保洁人员每周对喷泉过滤池进行清洁。

⑧每日负责对景区内建（构）筑物设施设备、灯杆、护栏、垃圾桶、各类标识牌、温馨提示牌、指示牌、景点介绍牌、展览作品、展厅展品等进行巡查，发现问题在责任范围内及时维修、难以解决的及时报采购人；同时负责定期对上述公共设施进行保养维护，保证其整洁、美观及安全。

⑨负责景区水、电安装、改装及日常的维护、维修工作，经常检查水、电管线设备，使其保持完好，发现问题及时组织维修，以保证景区生产、生活用水。负责查抄景区水表、电表数据（包括水电借用单位）并报采购人财务部门；水、电维修工有权查禁一切水、电违章操作和乱拉、接驳行为，并及时报告采购人采取措施，确保用水用电安全；在工作中要严格执行有关水、电操作规范和管理规定，基本掌握触电的急救办法。负责提供维修过程中所需的简易围蔽和工具、设备及劳保用品。

⑩负责加强景区的施工现场管理，并安排做好施工进场前的通水通电的实施。

□配合做好景区布展或临时活动的设施保障工作。

□要求高中或以上文化程度，年龄50（含）周岁以下；熟练掌握岗位操作技能，能适应高空作业工作。持相应的政府部门核发的电工专业岗位资格证。

注：★持有高压电工证的不少于3人，持焊工证的不少于1人，持特种设备安全管理证（电梯安全管理）不少于1人，持特种作业操作证(高处作业)不少于2人，可一人持有多证。（提供对应人员的①身份证复印件；②相关资格证书复印件；③近三个月中任意一个月在本单位购买的社保证明）

部分二：白云山索道机械、电气技术服务机电专业技术人员不少于5人

1）职责：负责白云山索道机械、电气技术服务工作。

主要从事索道特种作业，主要负责白云山索道设备的运营管理和技术服务等相关工作，范围包括但不限于：索道日常运营操作、机械和电气设备的日常巡查、索道应急处置以及其他满足安全运营所需技术服务等。

①认真执行和落实采购人下达的各项索道技术需求任务，按质量完成任务。

②认真做好索道设备设施早检、日检和定期检查工作。按照索道规程，根据采购人工作计划做好索道设备设施持续改善及日常巡查工作，安全检查和整改工作。

③具备良好的身体素质，不恐高，具备高空作业的体型及体能，能适应户外工作环境。快速熟悉工作环境，能够根据实际情况提出机械、电气检验检修计划。对一般机械、电气技术问题进行分析并解决。能够根据具体故障情形快速排查、解除和维修。

★④中标人自行解决索道机电技术人员各项资格证【包括但不限于高处作业操作证、客运索道修理（S1）证、客运索道司机（S2）证】的考核、年审、续期等工作，并把证件复印件交采购人部门备案。入职员工如无前述证件，必须在入职半年内考取高处作业操作证（必须要具备该证）和客运索道修理（S1）证或客运索道司机（S2）证（至少取得其中一种），考证费用包括但不限于培训费用、报名费等须由中标人负责支付。如在限期内未能考取以上证书的，中标人应在成绩发出后10个工作日内配备具有相应资格证书的技术人员接替原技术人员工作。（投标时提供对应人员的①身份证复印件；②相关证书复印件；③近三个月中任意一个月在本单位购买的社保证明；如无证书，提供书面承诺函。）

⑤负责景区索道的包括但不限于值班值守、设施巡查、维护、维修等技术服务工作，做好相关巡查、维修台账；值班值守期间如发生故障等突发事件或紧急情况，要及时汇报并组织人员进行紧急处理。

4.在岗时间要求

4.1项目经理、现场主管、服务人员、讲解员基本在岗时间：平日早上8:00至下午6:00；其中，现场主管及索道区域服务人员周六日和法定节假日早上8:00至晚上8:00。

4.2水电工基本在岗时间：每日早上7:30至下午6:30；水电工实行24小时应急备勤值班制度，如遇特殊情况按岗位需求上岗。

4.3索道机电专业技术人员基本在岗时间：平日早上8:00至下午6:30，周六日和法定节假日早上8:00至晚上8:30。

上述服务事项服务时间具体由中标人自行安排人员轮值。如遇景区开放时间变动或紧急突发任务，中标人应及时调整人员上岗时间保障采购

人需求，经双方协商一致后调整班次，采购人无需额外支付相关费用。

5.人员管理要求

5.1中标人招收员工必须按照政府有关劳动部门的规定进行，在同等条件下优先录用符合条件的现有人员。

5.2中标人应设有岗前培训机制及员工奖惩机制，确保采购人指派的任务可高质、高效地完成。安排在采购人的所有员工必须经过岗前培训，合格后方可上岗，月度及年度对员工进行测评，奖优罚劣。确保为采购人提供优质、安全的服务。如有不熟悉操作或工作态度差的员工，采购人有权要求中标人更换。中标人在接到采购人通知的五个工作日内更换。

5.3特殊工种必须按照国家有关规定持证上岗，中标人的派驻服务人员应遵守安全操作规章制度，若发生人身伤害等工伤事故，由中标人负责，与采购人无关。

5.4采购人与派驻服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，派驻服务人员由中标人自行管理，并遵守劳动法规及劳动部门的有关用工规定与员工签订劳动合同，支付包括但不限于工资、福利、保险、奖金、加班费、高温费的一切费用，并为其购买养老、工伤、失业、医疗等保险。中标人应按照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国劳动法》及人社局的相关规定支付员工节假日、超时加班费、高温补贴等，若因费用发放不足而引起劳资纠纷，与采购人无关，由中标人负责解决。工作人员薪金待遇等要符合广州市劳动用工现行政策法规，请中标人充分考虑服务期内人员薪金的调整因素，如因用工引起的劳动纠纷问题由中标人负责解决。

5.5中标人应按照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国劳动法》等的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于广州市企业职工最低工资标准（工资不含按国家规定中标人必须支付的社会保险及其他应付费用）。

5.6中标人应按照《中华人民共和国社会保险法》《住房公积金管理条例》等的相关规定，支付国家规定必须购买的社会保险费用和缴存住房公积金。

5.7中标人需为本项目所有人员购买意外险。如因用工引起的劳动纠纷问题或出现伤、病及意外死亡情况时，由中标人负责调处解决并承担相应的法律责任；若采购人因中标人派驻人员用工引起的劳动纠纷而被追究责任的，中标人应赔偿采购人所遭受的一切损失并承担违约责任。

5.8中标人派驻的服务人员若参与景区新增收入项目，如果中标人在取得项目奖励后，可以对相关参与人员进行奖励。

5.9中标人安排在采购人的所有员工必须遵纪守法不得从事非法活动。如中标人的工作人员发生违法、违规行为，所造成一切后果及损失，由中标人承担责任和负责赔偿。

5.10中标人要确保安排员工人数不少于《岗位与人员配置表》（部分一和部分二）中的要求，如有人员变动必须提前一周通知采购人，且需征得采购人同意后方可更换人员。如员工离职需做好人员的补充招聘，确保不空岗。中标人不得通过不正当手法频繁更换人员获取利益。

5.11中标人全部工作人员应专职服务本项目，如遇特殊情况需借用本项目工作人员，须报请采购人批准，并保证本项目正常运行。

5.12中标人须保证服务于本项目的后勤服务人员队伍相对稳定。所有录用人员须在采购人处审核备案，备案内容包括身份证复印件、最高学历证书复印件、各种资格证复印件、健康体检表复印件、无犯罪记录证明（按要求提供）等。如有变动需提前十五天通知采购人，须征得采购人书面同意，并做好交接工作。在服务期间服务人员若出现违法违纪现象或违反采购人规章制度的，采购人有权要求中标人更换人员，中标人须在收到采购人书面通知之日起三个工作日内予以更换，否则按缺员处理，并在当月服务费中扣除相应费用。

5.13中标人负责后勤服务人员的思想教育、专业培训。中标人在收到《中标通知书》后，在签订合同前需提供符合要求的后勤服务人员名单数量及个人备案资料给采购人。

5.14中标人负责员工培训。其中：讲解员须参加白云山风景名胜区管理局组织的讲解员等级考核，确保至少有两人获评为最高等级；服务人员需参加“微笑服务之星”考核，确保通过率大于90%（含）。如果上级部门组织了统一的服务人员或讲解员培训，其人员培训费用由中标人负责。如若未达到上述要求，采购人有权要求中标人更换派遣更优秀的人员为景区提供服务。

5.15中标人应每年组织至少两次文明礼仪服务培训；

5.16中标人应当每季度组织一次突发事件下的安抚游客、应急疏散培训或演练。

5.17中标人供应派驻索道的服务人员还要参加采购人组织的每年不少于两次（含）的索道突发情况下的应知应会安全操作培训。

5.18为确保工作的连续性，不出现脱岗情况，中标人所有工作人员上班期间统一在工作岗位上用餐，所需费用由中标人按照餐标统一提供给供餐单位。中标人应自行解决人员的住宿，由此所发生的一切费用及责任由中标人承担。

6.项目管理细则

1.中标人必须在服务期开始第10日前按服务项目的内容和标准提供后勤服务管理年度计划。此后每月1日前向采购人提供月度计划，并按计

划认真落实实施，并于次月5日前向采购人提供本年度总结，内容为履约情况、主要业绩及差距，并向采购人提出合理的建议等。年底12月20日前提供项目年度总结。中标人每月1日前应将本月的人员排班表交采购人备案。

2.中标人必须为后勤管理项目制定突发事件的应急处置方案和重大节假日应急预案。按景区要求，积极参与配合景区安排。

3.如遇节日或云台景区重大活动（包括但不限于：元旦、春节、元宵、清明、五一、端午、中秋、国庆、重阳等），部分门岗/站台会延长开放时间，中标人必须积极配合，并按照本项目要求做好各种服务，由此产生的费用由中标人负责。如遇重大节日或重要活动前，中标人应与采购人沟通，按照采购人要求编制排班表，报采购人备案。重大节日或重要活动期间要求全员上岗，根据采购人需要临时增派服务人员，并不得以此向采购人索取补偿。因节假日或景区重大活动产生的人员加班费，均由中标人负责。中标人应确保服装、物料等准备到位。

4.景区内举办的大型活动和其他服务保障活动，中标人按要求增加人员满足各项活动的服务管理要求，由此产生的费用包含在本项目总体费用中。

5.中标人必须与采购人保持密切联系，共同研究，做好后勤服务管理，并随时接受并配合采购人的监督、检查，能如实提供检查所需的资料。采购人对中标人的用人与设岗有监督权。

6.采购人有权定期后勤服务管理沟通协调会，中标人必须派有关主管人员参加。中标人就协调会提出的具体问题有针对性地召开后勤服务人员培训会议。

7.采购人有权定期组织由双方管理人员参加的服务质量联合检查，检查按管理各项服务标准进行考核评分，并按服务扣减标准进行服务费扣减，中标人必须按标准限期进行整改。中标人在收到采购人检查后发出的《后勤服务项目整改通知书》时，应按《后勤服务项目整改通知书》规定的时间完成整改工作，将完工后的整改情况书面反馈采购人。

8.采购人有权每半年进行不少于一次后勤服务质量满意度的调查。

9.中标人必须遵守采购人的相关规章制度规定。按照岗位配置的要求，保证定岗定员，满足正常开展工作要求。对管理能力低、服务质量差的工作人员，采购人有权要求中标人采取相应的惩罚措施，或责令中标人另行派遣人员，问题严重的，有权终止合同，一切责任由中标人承担。

10.中标人员进行后勤服务时必须做好安全措施，有明显标识的安全标志。不得损坏采购人所有设备。因中标人员工作失误导致景区或第三方损失的，一切责任由中标人负责。

11.采购人对中标人的后勤服务管理监督检查，采购人对中标人进行定期考核评定。如因中标人管理不善，造成重大经济损失或管理失误的，经采购人认定工作能力不足，有权终止后勤管理服务，并要求赔偿。

12.中标人要配合采购人做好上级单位和有关主管部门对后勤服务管理的各项检查。如检查不合格，中标人必须按有关部门的整改要求给予落实，且采购人有权追究中标人相关责任及按服务扣减标准进行服务费扣减。

7.资料档案管理

1.中标人应负责项目档案资料的收集和管理，资料管理产生的费用由中标人负责。

2.日常工作档案，包括但不限于：《每月人员排班表》《当月人员考勤表》《云台景区管理中心日常工作记录表》《后勤服务检查评分表》、各岗位日常工作照片、便民服务台账及其他服务工作日常记录等。

3.人员管理档案，包括但不限于：培训资料（含培训计划、培训通知、培训资料、培训签到表和培训评价表）、人员入职或离职档案（身份证复印件、最高学历证书复印件、各种资格证复印件、健康体检表复印件、无犯罪记录证明）、人员素质考评记录、人员考勤记录、人员排班记录等。

4.满足采购人需求的各项检查、检修和巡检，并做好相关台账记录。

8.材料、工具与设施要求

1.采购人无偿为中标人提供必要的值班室、备勤室、工具房（在合同中约定数量及面积），并提供正常工作、办公所需的水电设施。中标人须负责上述场所的日常维护保养，维修保养费用由中标人承担，工具须存放整齐。上述场所产生的水电费用由中标人自理。中标人不能把值班室、备勤室、工具房作为员工的住宿用，不得擅自占用和改变其使用功能，否则采购人有权收回该场所并向中标人追讨损失。

2.中标人开展工作所需的设备均由中标人负责。因工作所需机械用油费用、工具房换锁费用、工具维护费用、清除涂鸦所用油漆费用等均由中标人承担。

3.中标人须为项目配备用于应急救援且使用功能正常的AED机一台。

4.中标人负责提供智能讲解设备。包括但不限于两套（1带36或以上）蓝牙讲解耳机、四套便携功放讲解麦克风（含外放喇叭）、八套便携

讲解扩音器。

- 5.在服务期内中标人工作人员有协作监管保护园内的花草树木和设施、设备免受损坏的责任。中标人应严格要求员工爱护景区各项设施。
- 6.中标人应按采购人要求，负责云台景区内票房、临时隔离室、母婴室、科普教育课室等公共场所的日常管理并做好内务卫生管理。
- 7.加强安全管理工作，做好文明服务及维修。水电工和索道维修人员上岗前必须进行岗前培训，全部持证上岗；维修作业时必须着统一制式的工作服，各种机械、机具的操作，要符合安全操作规程；开放性场所维修时，应进行围蔽或设置警示牌，防止事故发生；在道路上作业时必须穿戴反光衣，并在有效安全距离以外的地方设置反光警示标志，避免过往车辆对作业人员造成伤害。
- 8.中标人负责提供开展维修维护工作时所需的围蔽设施，具体式样由中标人和采购人共同确认。中标人应在服务范围内存放一定数量的围蔽设施。

9.其他要求

- 1.服务管理期内采购人各服务管理项目内容基本不变，中标人若在服务期内不能完成任务而需增加人员，其相关费用由中标人负责。
- 2.服务期内中标人在经营中的一切债权和债务均由中标人负责。
- 3.中标人须负责承包范围内的安全作业管理，中标人工作人员在工作期间造成游人或其他人员人身和财产损失的，与采购人无关，应由中标人予以赔偿，如牵涉到采购人或需采购人先行垫付相关费用的，由中标人承担赔偿责任。中标人派驻人员在工作期间由于作业不规范造成游人或其他人员人身和财产损失的，应由中标人予以赔偿。采购人不负任何连带责任，并有权对中标人予以处罚。
- 4.中标人应自行解决其工作人员的食宿，所发生的一切费用及责任由中标人负责。
- 5.负责采购人交付的工具房室内卫生及门前“三包”工作。
- 6.协助采购人做好秩序维持、安全保卫、园容清洁工作。
- 7.中标人发现垃圾桶、果皮箱、洗手盆、导游指示牌等户外公共设施受损、被盗的，应及时通知采购人，并协助采购人做维修工作。
- 8.中标人在工作范围内发现反动宣传标语、单张要及时报告给采购人指派的管理人员。
- 9.中标人在工作范围内发现相关媒体拍摄活动，要及时报告给采购人指派的管理人员。
- 10.该项目因项目管理所发生的水费、电费费用均由中标人承担。如中标人需使用采购人转供水电，安装电表、水表的费用由中标人支付。水电费根据中标人实际用水用电量收取，水电费的收取标准参考供水、供电部门定价单价进行核收（如超计划使用水电，按照供水供电部分的标准进行加收）。该标准非经采购人调整不作变更，具体收费按采购人的财务结算收据为准。中标人每月水电费于当月20日向采购人交清。
- 11.严禁中标人服务人员私自携带采购人物品或其他任何不属于中标人的物品外出，并随时接受和配合采购人现场的检查。严禁中标人服务人员私自携带未购票人员进入景区，如有违反，根据有关的管理规定，作出相应的处罚。
- 12.服务期满中标人必须向采购人移交原委托管理的档案资料及服务管理期间中标人所做的全部各类管理档案等资料，并移交采购人的公共财产。
- 13.服务管理期满中标人未能继获采购人后勤服务管理时，中标人要积极配合与下一后勤服务管理单位交接，不得以任何方式阻碍交接，影响采购人正常工作。
- 14.中标人须提供智能化服务管理，包括但不限于类似智能数据采集管理、考勤信息管理、设施设备巡查管理、故障报修处理管理等。

（五）商务要求

1.服务期

2025年8月26日至2026年6月30日，按招标文件及合同执行。

在服务期满但新一轮后勤服务的政府采购工作未能按期完成的情况下，中标人应根据采购人的要求延续提供1—2个月的服务，费用标准按原合同规定执行，但延续服务总体服务费用应不超过年度服务合同金额的10%。中标人应在项目成交后，提前与该项目原服务商进行工作交接和相应变动调整。

2.标的提供的地点

广州市白云山云台景区管理中心辖区内，采购人指定地点。

3.付款方式

3.1后勤服务费用按自然月结算，当月支付上月服务费用。

3.2采购合同签订且财政资金拨付到位后，中标人提供合法有效发票、履约保证金等支付资料交给采购人，采购人在收到支付资料后5个工作

日内，按照年服务费（成交金额/2）的30%支付预付款。合同签订的第二个月起采购人按月支付服务费，支付方式为当月支付上月按实支付的服务费（先行抵扣预付款，直至所有预付款抵扣完毕）。中标人每月10日前将上个月的履约验收资料及合法有效发票等资料交给采购人。采购人在收到资料后5个工作日内完成服务质量评价。当中标人提供履约验收资料后并且月度考核达到合格后，则遵照合同月度款全额付清。中标人提交资料错误或误漏的，中标人承担一切责任和后果。

3.3关于预算和支付的特别说明

（1）若因财政资金管理原因导致年度财政资金下达不足，不属于采购人违约行为，中标人不追究采购人责任。双方可协商调整服务内容和服务合同金额，并签订补充协议。

（2）因采购人使用的是财政资金，采购人在收到中标人提供的全部资料后5个工作日内向政府采购支付部门提出办理财政支付申请，具体支付日期以政府财政支付部门支付的时间为准。采购人在规定时间内提交支付申请手续后即视为已经按期完成合同的支付义务。在按财政国库支付管理办法办理支付手续过程中，如因政府部门审批延迟导致支付逾期的，不视为采购人违约，采购人不因此承担违约责任。

4.履约保证金

4.1中标人在签订合同后10个工作日内，以支票、汇票或银行保函的形式一次性向采购人提交中标价的3%作为履约保证金，履约保证金在项目完成，经验收合格后的15个工作日内免息退还给中标人。对于因中标人原因提前解除合同的、造成采购人受到较大损失的，或在合同履行期限发现原投标材料有虚假证明的，报经政府采购管理部门认定属实后，依法进行处罚。同时，该履约保证金不予退还。如出具银行保函的，保函有效期须覆盖本项目服务期限，银行对中标人违反本合同产生的违约责任负有享有先诉抗辩权的连带责任。

4.2中标人发生如下情形之一的，采购人不予退还履约保证金：

- （1）中标人事前未告知或未征得采购人同意而将本项目转包或分包的；
- （2）未能按合同约定履行服务义务、职责而造成采购人财物损失的；
- （3）在服务过程中发生严重失职导致责任事故或者不良社会影响的；
- （4）克扣人员工资或未按规定及时足额支付人员工资福利待遇的；
- （5）中标人违反合同规定，所提供的服务未达到合同要求，采购人书面提出整改通知，累计提出达三次，中标人未按要求及时整改的。
- （6）如在合同期内，中标人发生以上情形之一，采购人可直接从中标人提供银行履约保函或其他形式直接提取违约金作为造成各种损失的补偿。

4.3逾期不退还履约保证金的违约责任：

- （1）中标人有权要求采购人交纳同服务费用总金额1%的违约金；
- （2）中标人有权向采购人所在地的人民法院提起诉讼。

注：合同期间，中标人违约，严重影响采购人正常工作的，造成人身伤害或财产受损，采购人有权单方终止合同，同时向中标人索偿；中标人拒绝赔偿的，履约保证金将用于冲抵采购人经济损失后返还金额，如保证金不足以冲抵损失时，采购人有权另行向中标人追讨。

5.保密要求

中标人应当对涉及采购人的信息严格保密，未经采购人许可，不得将信息泄露给第三方。否则，采购人保留追究中标人法律责任的权利。

6.考核管理

6.1考核小组人员

由采购人相关人员及中标人管理人员组成后勤服务质量考核小组。项目日常检查工作由采购人负责，其中部分二（白云山索道机械、电气技术服务）机电专业技术人员的考核评价由云台景区管理中心营运室负责。

6.2考核评定方式及时间

检评小组每月根据《广州市白云山云台景区管理中心后勤服务质量管理评分细则》在月末综合考核当月服务质量，并在《广州市白云山云台景区管理中心后勤服务检查评分表》中填写考核结果，考核结果作为月度支付服务费的依据。

6.3服务评分办法

为了确保服务质量，采购人每月末根据《广州市白云山云台景区管理中心后勤服务质量管理评分细则》进行评定，在后勤服务年限内，每月采取检查评分制度，基础分设为100分，以综合评定的办法计算当月的实际得分，当月检评分在95分及以上为合格，不扣减服务费；95分以下按每分值¥300.00元的标准扣减当月服务费【以总分数100分开始计算，如当月得分为94分，应扣减的服务费为：（100-94）×300=1800

元】，当月扣减金额在当月月度服务费中兑现扣减。**80分**（不含）以下为不合格。一个合作年度内有**3个月**（含**3个月**）以上的月度检评为不合格的，则该年度考评不合格，采购人有权上报监管部门并提前终止合同且无须向中标人承担任何违约责任。

如果因客观原因，中标人提供的人员数量少于采购人的采购需求，则应在评分表中注明减少的人数并核减当月服务费，当月具体服务费按以下方式结算：

（1）当月按实核减的服务费金额=减少的人数*【年服务费（合同金额/2）/12个月/人员总体要求配置数】

（2）当月按实支付服务费金额=月度服务费-当月按实核减的服务费金额。

附件：考核评分细则

广州市白云山云台景区管理中心后勤服务质量管理评分细则

检评项目	检评要求	扣分标准
一、实施管理、制定方案、培训计划、预算等（满分20分）	（一）采购人对中标人派出的后勤服务人员的岗位设置、人员录用评价。（满分10分）	1. 中标人不服从采购人管理，每项扣5分。 2. 未按采购人要求设置及更换后勤服务人员，每人次扣5分。 3.人员流动超过10%，在核定的次月扣5分。
	（二）中标人应针对本项目建立服务方案，结合景区内特点制定应急预案、建立后勤服务人员上岗前培训和交接班制度等各项管理制度、规定、突发事件的应急处置方案以及组织架构等内容的规章制度。（满分10分）	1.未按合同约定编制服务方案、培训计划、管理计划、值班人员排班表、日常工作记录、应急预案、重大节假日工作计划或节后工作总结，每一项扣2分。 2.编制预算计划不完善的，扣1分，扣至编制完善当月止。
二、购置服装等相关办公物品及培训记录档案管理（满分20分）	（一）中标人必须为后勤服务人员购置服装、必要的办公设备和办公用品等、必要的水电维修工具。（满分10分）	1.未按工作需求为后勤服务人员购置服装（分别为每人春秋装、冬装、夏装至少各2套），每一项扣1分，扣至补充完整为止。
		2.未购置必要的办公设备和办公用品，每一项扣0.5分，扣至补充完整为止。
		3.未配置必要的水电维修工具，每一项扣0.5分，扣至补充完整为止。
	（二）中标人派驻到景区的队伍相对稳定，熟悉工作岗位及景区内环境，并加强管理教育，定期进行技能培训工作，资料整理归档完整。（满分10分）	1.凡采购人组织中标人驻场后勤服务人员进行现场培训，出现无故不参加者的，每人次扣1分，情节严重扣满分。
		2.中标人没有定期对驻场后勤服务人员进行安全、纪律及各种（文明劝导、应急处置）技能培训或不能提供培训资料的，每一项扣1分，情节严重扣满分。
		3.中标人缺少日常管理、设施检修检查的制度和资料归档；每月月底未及时向采购人提交整理完善的资料，每一项扣2分。

		4.所聘用后勤服务人员对工作岗位不熟悉，不能满足岗位服务要求，每人次扣1分。情节严重扣2~5分。
三、中标人管理要求（满分20分）	（一）严格按照招标文件采购需求书要求配备人员，执行服务方案，中标人应根据采购人对具体岗位要求进行排班，为景区提供文明旅游劝导、接受游客咨询、提供指引、讲解、旅游秩序维护和水电维护、索道机电维修等后勤保障。（满分10分）	1.现场后勤服务人员发现不文明游玩行为没有劝导；对游客态度生硬、使用不文明语言；开展后勤服务工作态度消极、推诿；没有履行好采购人规定的岗位职责，发现一种行为扣1分。情节严重扣2~5分。
		2.不按合同定岗、定人，缺1人次除扣减相应人工费外，每发现一次扣1分。
		3.未对采购人提供的设施设备进行保管和维护，使设施设备损坏，每一项扣2分。
		4.后勤服务人员脱岗、串岗聊天，扣2分；无便民服务登记记录资料，扣1分；未及时向采购人汇报发现的突发情况，扣2分；门岗/站台购、验票秩序混乱，扣1分。情节严重扣2~5分。
		5.拒不接受采购人临时工作内容调配、工作安排的，每项扣2分。情节严重扣3~5分。
		6.水电工和维修人员维修不及时或因工作疏忽造成景区损失的，扣2分。情节严重扣3~10分
		7.收到《后勤服务项目整改通知书》后，无及时整改，一次扣2分。
	（二）如遇重大节日或临时性任务（突击、迎检等）要加强后勤服务人员力量，并协助处理各种临时性任务，保障景区正常运作和旅游服务。（满分10分）	1.在重大节日及发生突发情况时，因现场后勤服务工作被上级领导或其他单位及游客投诉的，核查情况属中标人或驻派服务人员过失或过错的，视情节轻重每一人次扣2~5分。
		2.未及时完成采购人交办的任务，一次扣2分。
		3.因处理事件方式不妥造成负面影响而被新闻媒体曝光，视情节轻重一次扣2~5分。

四、后勤服务人员管理要求（满分40分）	后勤服务人员按规定着装，文明礼貌、言语规范、训练有素，认真履行职责。熟悉《广州市公园条例》和《白云山风景名胜區服务人员培训手册》《白云山风景区服务岗位文明礼仪服务规范》等规定，在劝阻游客不文明行为时须注意文明用语，不可与游客发生冲突，禁止后勤服务人员与游客发生冲突，并协助维护好工作区域的环境卫生工作。（满分40分）	1. 在岗后勤服务人员姿势随意、懒散，每人每次扣0.5分。
		2. 在岗后勤服务人员着装不整、形象不佳；未按要求佩戴工号牌的，每人每次扣0.5分。
		3.与游客发生冲突，扣2分。情节严重扣3~4分。
		4.上岗玩手机游戏、打瞌睡，每人每次扣0.5分。
		5. 中标人安排的后勤服务人员不能完成采购人工作，每人每次扣1分。
		6.劝导游客时大声叱喝，服务态度欠佳，每人每次扣1分。情节严重扣2~5分。
		7.未及时响应维修任务的，每次扣0.5分；维修作业不当，如电箱未及时关锁的，每次扣0.5分。
		8.后勤服务人员之间或与采购人工作人员、游客等第三人产生矛盾、发生争执的，每人每次扣1分。
		9.未及时完成保障任务或岗位职责任务的，每人每次扣1分。
		10.没有维持好门岗/站台秩序，造成秩序混乱并发生安全事故，每次扣2分。情况严重或对景区造成严重影响的，每次扣5分
		11.后勤服务人员乱摆乱放个人物品及工作用具，造成门岗/站台或工作区域杂乱的，每次扣0.5分。
		12.后勤服务人员监守自盗，造成采购人损失的，中标人应赔偿采购人损失，同时视情节轻重一次扣2~5分。
		13.未及时整理图书，每次扣0.5分。

6.4其他扣罚标准

（1）服务期间由于中标人的工作人员服务工作出现不文明行为而被新闻媒体曝光，或在创文检评中或重要会务保障等因中标人管理不当造成采购人被扣分的，每人每次扣减服务费3000元。

（2）中标人派驻到景区的人员队伍应相对稳定，对工作人员（含项目经理和现场主管）不符合景区管理要求的，但中标人拒不更换的，采购人有权根据情节轻重扣减服务费1000元以上、3000元以下服务费。

（3）采购人向中标人发出《整改通知书》后，中标人不按要求在限期内完成整改的，采购人有权扣减服务费为200元/次。

（4）中标人工作人员故意浪费水电的，除补偿水电费外，每次发现及举证后扣减服务费500元。

（5）中标人必须严格执行国家和地方的有关安全生产、环境保护法律法规和我国制定的各项规章制度及行业安全技术操作规程，做到不违章指挥，不冒险作业，由于疏忽所造成的责任和损失由中标人负责（包括刑事责任）。没有做好安全措施的，每次发现及举证后扣减服务费100元。

（6）中标人服务期间在岗人数不足，每天每岗缺1人次扣减服务费200元（事先请假的除外）。确需请假者，需提前经现场管理人员同意后向中标人请示，得到批准方可休假；中标人应做好人员职责分配，确保不因人员休假导致工作脱节。若工作人员擅自离岗，按缺员处理，每天每

岗缺1人次扣减服务费500元。

(7) 采购人发现中标人服务期间自由散漫, 不按规定上下班, 上班时串岗、闲谈、睡觉、滋事或做与工作无关的事情应予警告, 警告无效, 每人次扣减服务费200元。

6.5其他

(1) 验收合格的项目, 采购人应当根据采购合同的约定及时向中标人支付采购资金。

(2) 验收不合格的项目, 采购人应当依法及时处理。

(3) 采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。中标人在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的, 采购人应当及时报告本级财政部门。

7.其他要求

1.违法约定处置: 中标人应做好每月服务工作, 听从采购人安排, 若在采购人管理人员或第三管理单位巡查中发现问题未能及时处理和多次整改未达采购人要求, 采购人有权另行委托他人处置, 费用从服务费中扣除。

2.在本项目期间, 如因政府建设或不可抗力导致服务范围或时间发生变化的, 由采购人、中标人共同确认, 签订补充协议, 服务费相应调整。

3.由于景区发展建设需要, 采购人要求提前终止合同, 中标人应无条件接受。

4.所有附件、采购文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分, 与签订的合同具有同等法律效力。在执行合同的过程中, 所有经双方签署确认的文件(包括会议纪要、补充协议、往来信函)即成为合同的有效组成部分。

5.如一方地址、电话、传真号码有变更, 应在变更当日书面通知对方, 否则, 应承担相应责任。

6.中标人不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

8.违约责任

1.因中标人责任采购人损失的(包括经济损失和名誉损失), 由中标人负责赔偿。

2.中标人因内部管理混乱而发生员工怠工、罢工等严重损害采购人利益的事件, 或中标人员在公园内发生严重安全事故、涉及治安案件造成采购人经济损失的, 由中标人负责赔偿。

3.若因中标人工作失误造成被投诉或赔偿责任, 由中标人负责。中标人未按照合同规定配齐人员或在检评中被扣分的, 采购人有权按实际情况扣减承包费用。

4.中标人工作未能达到项目规定的要求, 采购人连续3个月向中标人发出整改通知书, 中标人仍不整改的, 采购人有权单方终止合同, 由此造成的全部损失由中标人负责。

5.双方均需遵守合同约定, 履行合同责任和义务, 任何一方违约, 均需按法律规定承担违约责任。如中标人确实需要提前解除或终止合同而采购人无过错的, 中标人须提前两个月书面通知采购人, 并向采购人偿付合同服务费总金额的10%作为补偿金。

6.若中标人违反合同规定, 未能达到约定的服务质量目标, 使用人投诉多且不按要求进行整改或出现重大失误、重大负面影响, 采购人有权提前终止合同。若造成采购人经济损失, 中标人应承担由此而造成采购人的经济损失另须向采购人赔偿合同总金额的10%作为违约金。

7.如发生中标人上岗人员严重缺员、怠工、罢工、闹事或工作质量明显不符合规定要求等情形的, 采购人有权临时安排第三方人员进行补救, 由此产生的费用全部由中标人承担, 且采购人有权解除合同, 因此所造成的一切后果由中标人负责。

8.未经采购人同意, 中标人不得将合同服务项目分包或转包给他人(单位), 否则, 视为中标人违约, 采购人可以解除合同。

9.在全国、省、市的重要检查或重大突击性任务中, 发生属中标人质量责任问题, 经查属实, 且不及时或不配合整改的服务区域受到上级批评, 在服务期(当年度)累计三次的, 采购人有权上报监管部门并解除合同且不承担任何违约责任。

10.中标人招聘的员工时要严格按照国家用工有关规定执行, 服务期内发生的各种事故, 包括治安、交通、防火等安全事故和劳资纠纷事件等, 均由中标人承担相应责任, 在服务期发现上述事故累计达三次的, 采购人有权上报监管部门并解除合同且不承担任何违约责任。

(六) 履约验收方案

1.履约验收主体

项目履约验收主体为采购人。采购人和中标人共同参与合同履约验收工作, 客观反映社会公众对项目服务质量的评价。

履约验收时间:

- (1) 项目按月验收。月度验收工作在每月支付前完成，根据验收结果支付每月服务费。
- (2) 项目服务期满后通过审查中标人提供的项目履约过程台账及各月份验收考评情况开展整体验收。

2.履约验收方式

每月根据《广州市白云山云台景区管理中心后勤服务质量管理评分细则》在月末综合考核当月服务质量，根据技术、商务要求，审查中标人提供的每月履约过程台账并在《广州市白云山云台景区管理中心后勤服务检查评分表》中填写考核结果。

3.履约验收程序

(1) 除合同签订首月外，每月10日（遇节假日顺延）前，中标人根据实际情况，按《后勤服务人员经费项目履约材料清单》中所列的要求提交当月所需的上月服务履约验收材料（均需纸质版）。

后勤服务人员经费项目履约材料清单

序号	验收类别	验收内容	验收标准
1	管理方案及计划总结	总体服务方案	合同签订首月提交
2		月度计划	每月1日前提交
3		月度总结	次月5日前提交
4		年度总结（年度提供）	年底12月20日前提交
5	日常工作管理	每月人员排班表	每月1日前提交
6		当月人员考勤表	提供每天考勤记录表
7		云台景区管理中心日常工作记录表	每日登记，当月汇总提交
8		后勤服务管理沟通协调会（如有）	提供签到表、协调会会议纪要。
9		后勤服务项目整改通知书（如有）	提供整改通知书
10		整改情况反馈书（如有）	是否按规定的时间及要求完成整改工作
11		云台景区管理中心维修任务表与验收表	每日按实际情况登记，当月汇总提交
12	人员管理、培训	人员岗前培训	提供培训计划、培训通知、培训资料、 培训签到表和培训评价表。
13		岗位人员个人信息资料	1.提供岗位人员身份证、职业证书等（合同签订首月提供） ； 2.结合每日签到表及当月每周的排班表，核查以上人员本月是否均有出勤记录。
14		人员档案管理	人员入职或离职档案、人员素质考评记录、人员考勤记录、 人员排班记录
15		突发事件下的安抚游客、应急疏散培训或演练（逢 季度提供）	每季度不少于1次
16		人员变动/更换资料（如有）	汇总提供上月人员变动资料，包含申请资料、人员变更资料
17		员工奖惩机制	合同签订首月提交
18	服务管理	志愿者台账	每月与月度总结一并提交
19		后勤人员服务满意程度调查	每半年一次向游客进行问卷调查（满意度不低于90%）

(2) 采购人经办人员在收到上述资料的5个工作日内，对照《广州市白云山云台景区管理中心后勤服务质量管理评分细则》，在《广州市白云山云台景区管理中心后勤服务检查评分表》中打分，并填写《后勤服务项目X月支付进度表》。

(3) 项目服务期满后由中标人10个工作日内将服务期内所有的台账资料整理成册后提出申请，采购人收到申请的7日内（如遇特殊情况采购人可延期验收）组织开展项目整体验收，并填写《XX项目总体履约验收表》。

4.履约验收内容

可量化的指标包括投入人员数量、投入人员年龄、工作任务履职情况、人员到岗情况、服务工作情况等内容。

不可量化的指标包括人员服务态度、人员仪容仪表情况、人员工作效率等。

5.履约验收台账资料模板

部分履约验收台账资料模板如下所示，未提供模板的台账资料由中标人自行确定资料式样，报采购人同意后提供。

- （1）云台景区管理中心维修任务表与验收表
- （2）云台景区管理中心日常工作记录表
- （3）X月验收申请表
- （4）广州市白云山云台景区管理中心后勤服务检查评分表
- （5）后勤服务项目X月支付进度表
- （6）《XX项目总体履约验收表》

云台景区管理中心维修任务表与验收表

年份与月份：

维修任务编号	维修地点	维修事项	报修人及部门	拟购用材料	验收情况	验收人
--------	------	------	--------	-------	------	-----

备注1.维修任务编号按以下规则填写：YTSD-XXXX（年份）-XX（月份）-XX（本月序号）。例如，2025年7月份第3次维修任务，编号写为：YTSD-2025-07-03。

2.报修人可以是中标人员工，也可以是云台景区管理中心员工。鼓励中标人水电班组经办人加强入场巡查，自行发现登记问题。

3.维修应拍照留存事前、事中和事后三份材料。本表每月复印一份，其中原件交业务部归档、复印件由中标人归档。

任职要求：要求大专或以上学历文化程度，机械或电气相关专业，年龄23周岁以上，45周岁以下，身体健康，工作适应力强。持有初级钳工或高、低压电工证书，掌握机械、电气、液压基础知识，具备一定的理论实操水平和安全管理知识。能熟悉机械、电气、液压设备工作原理，能看懂机械、液压及电气图纸，并具备钳工相关工具的使用技能。能适应高空作业工作，具备高空作业的体型及体能，能适应户外工作环境。具备2年以上索道设备或相关机械/电气设备的维修管理工作经验者优先录用。持有特种设备安全管理证、高处作业证或客运索道修理（S1）证、客运索道司机（S2）证、中级以上钳工技能证可适当放宽条件。

云台景区管理中心日常工作记录表

工作事项：	
工作时间：	
工作地点：	
简要描述：	
（插入工作照片）	

验收申请表

项目名称	
项目编号	
采购单位	
中标单位	

致：（服务区域所属公园主管单位名称）

我方已完成XXXX项目年月后勤服务工作,并已整理好相关履约过程资料，现申请采购单位组织本项目月验收工作。

我司项目验收负责人：；联系方式：。

附表：

（列明当月所附履约验收材料清单）

注：请中标单位根据项目实施情况自行增加或删除附件内容。

服务单位（盖章）：

项目负责人（签名）：

日期：年月日

审核意见：同意验收。

采购单位（盖章）：xxx

日期：年月日

广州市白云山云台景区管理中心后勤服务检查评分表

年月

检查日期	扣分子目	扣（奖）分内容	扣分	检查人员
月末检评				
本月共扣分				

满分服务费		满分	
应扣服务费		本月扣分	
本月实得服务费		本月实际得分	
部门负责人签名		乙方授权代表签名 ：	
日期		日期	

后勤服务项目X月支付进度表

项目名称					
资金来源		合同金额（元）		服务进度	
累积已支付金额（元）		累积已支付比例		本月服务费（元）	
预付款金额（元）		抵扣预付款后应支付金额（元）		抵扣后预付款剩余金额（元）	
含本次累计支付金额（元）			含本次累计支付比例		
本月完成工作情况总结（年月）					
项目负责人签名： （盖章） 年月					
主办部门评价意见	意见： 考核分数（详见后勤服务检查评分表）：分 复核意见： （盖章） 年月日				
整改项目情况	签发日期	内容记录			
领导审批意见	分管领导意见： 签名： 年月日				
	主管领导意见： 签名： 年月日				

政府采购项目总体履约验收表

项目名称			
采购单位		采购供应单位	
合同金额		项目验收时间	
合同履约内容： 验收结论：			
服务单位意见		采购单位意见	
（盖章） 日期：年月日		（盖章） 日期：年月日	
参 加 人 员	单位名称	职务	姓名（签名）

1.主要商务要求

标的提供的时间	2025年8月26日至2026年6月30日，按招标文件及合同执行。
标的提供的地点	采购人指定地点。
付款方式	1期：支付比例100%,具体要求详见本章“（五）商务要求3.付款方式”。 如项目发生合同融资，采购人需将合同款项支付到合同约定收款账户
验收要求	1期：具体要求详见本章“（六）履约验收方案”。
履约保证金	交纳比例：3% 缴费渠道：电子保函（保险）、支票（本票、汇票）、其他 账号：3602022409001222124 户名：广州市白云山云台景区管理中心 开户行：工商银行麓湖支行 支票提交方式：一次性现场提交给采购人 汇票、本票提交方式：一次性现场提交给采购人 说明：具体要求详见本章“（五）商务要求4.履约保证金”。 履约保证金可以以履约保函（保险）形式提供，目前"广东政府采购智慧云平台金融服务中心 (https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/)已实现电子 履约保函（保险）在线办理功能，有意愿供应商可自行办理提供。
其他	

2.技术标准与要求

序号	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价（元）	分项预算总价（元）	所属行业	技术要求
1	风景名胜区服务	2025年城维计划—后勤服务人员经费	项	1.00	6,898,000.00	6,898,000.00	租赁和商务服务业	详见附表一

附表一： 2025年城维计划—后勤服务人员经费

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
	1	详见采购需求
说明	打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。 打“▲”号条款为重要技术参数，若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审加重扣分，但不作为无效投标条款。	

第三章 投标人须知

投标人必须认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和采购需求等。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面都做出实质性响应的可能导致其投标无效或被拒绝。

请注意：供应商需在投标文件截止时间前，将加密投标文件上传至云平台项目采购系统中并取得回执，逾期上传或错误方式投递送达将导致投标无效。

一、名词解释

1.采购代理机构：本项目是指广东和盛招标代理有限公司，负责整个采购活动的组织，依法负责编制和发布招标文件，对招标文件拥有最终的解释权，不以任何身份出任评标委员会成员。

2.采购人：本项目是指广州市白云山云台景区管理中心，是采购活动当事人之一，负责项目的整体规划、技术方案可行性设计论证与实施，作为合同采购方（用户）的主体承担质疑回复、履行合同、验收与评价等义务。

3.投标人：是指在云平台项目采购系统完成本项目投标登记并提交电子投标文件的供应商。

4.“评标委员会”是指根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，由采购人代表和有关专家组成以确定中标供应商或者推荐中标候选人的临时组织。

5.“中标供应商”是指经评标委员会评审确定的对招标文件做出实质性响应，经采购人按照规定在评标委员会推荐的中标候选人中确定的或评标委员会受采购人委托直接确认的投标人。

6.招标文件：是指包括招标公告和招标文件及其补充、变更和澄清等一系列文件。

7.电子投标文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作加密并上传到系统的投标文件。（投标客户端制作投标文件时，生成的后缀为“.标书”的文件）

8.备用电子投标文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作电子投标文件时，同时生成的同一版本的备用投标文件。（投标客户端制作投标文件时，生成的后缀为“.备用标书”的文件）

9.电子签名和电子印章：是指获得中华人民共和国工业和信息化部颁发的《电子认证服务许可证》、国家密码管理局颁发的《电子认证服务使用密码许可证》的资质，具备承担因数字证书原因产生纠纷的相关责任的能力，且在广东省内具有数量基础和服务能力的依法设立电子认证服务机构签发的电子签名和电子签章认证证书（即CA数字证书）。供应商应当到相关服务机构办理并取得数字证书介质和应用。电子签名包括单位法定代表人、被委托人及其他个人的电子形式签名；电子印章包括机构法人电子形式印章。电子签名及电子印章与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。签名（含电子签名）和盖章（含电子印章）是不同使用场景，应按招标文件要求在投标（响应）文件指定位置进行签名（含电子签名）和盖章（含电子印章），对允许采用手写签名的文件，应在纸质文件手写签名后，提供文件的彩色扫描电子文档进行后续操作。

10.“全称”、“公司全称”、“加盖单位公章”及“公章”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“全称”或“公司全称”的应在对应文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子印章完成；涉及“加盖单位公章”和“公章”应使用投标人单位的数字证书并通过投标客户端使用电子印章完成。

11.“投标人代表签字”及“授权代表”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“投标人代表签字”或“授权代表”应在投标（响应）文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

12.“法定代表人”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“法定代表人”应在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

13.日期、天数、时间：未有特别说明时，均为公历日（天）及北京时间。

（温馨提示：采购人与代理机构在制定采购文件内容时应与上述条款保持一致，以避免采购文件内容前后不一致，出现歧义。）

二、须知前附表

本表与招标文件对应章节的内容若不一致，以本表为准。		
序号	条款名称	内容及要求
1	采购包情况	本项目共1个采购包
2	开标方式	远程电子开标
3	评标方式	现场电子评标（供应商应当审慎标记各评审项的应答部分，标记内容清晰且完整，否则将自行承担不利后果）
4	评标办法	采购包1：综合评分法
5	报价形式	采购包1：总价
6	报价要求	各采购包报价不超过预算总价
7	现场踏勘	否
8	投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
9	投标保证金	<p>不收取投标（响应）保证金</p> <p>投标保证金有效期:与投标有效期一致。</p> <p>投标保函提交方式：供应商可通过"广东政府采购智慧云平台金融服务中心" (http://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/)，申请办理投标（响应）担保函、保险（保证）凭证，成功出函的等效于现金缴纳投标保证金。</p>
10	投标文件要求	<p>一、电子投标文件（必须提供）：</p> <p>（1）加密的电子投标文件 1 份（需在递交投标文件截止时间前成功上传至云平台项目采购系统）。</p> <p>（2）非加密电子版文件 U 盘(或光盘) 0 份，加密的电子投标文件与非加密的电子投标文件必须完全一致。</p> <p>非加密电子版投标文件使用情形：当无法使用 CA 证书在云平台项目采购系统进行电子投标文件开标解密时，供应商须在代理机构指引下启用非加密电子版投标文件。</p>
11	中标候选人推荐家数	采购包1： 3家
12	中标供应商数量	采购包1： 1家
13	有效供应商家数	<p>采购包1： 3家</p> <p>此人数约定了开标与评标过程中的最低有效供应商家数，当家数不足时项目将不得开标、不得评标或直接废标。</p>
14	项目兼投兼中规则	兼投兼中： -
15	中标供应商确定方式	采购人按照评审报告中推荐的成交候选人确定中标（成交）人。
16	代理服务费	收取。采购机构代理服务收费标准：以中标金额为计算基数，收费标准参照中华人民共和国国家发展计划委员会颁发的计价格（2002）1980号文《招标代理服务收费管理暂行办法》及国家发改委（2003）857号及发改价格（2011）534号文件中规定的“服务类”计费标准计费。

17	代理服务费收取方式	向中标/成交供应商收取
18	其他	
19	开标解密时长	—— 说明：具体情况根据开标时现场代理机构人员设置为准
20	专门面向中小企业采购	采购包1：面向中小企业，以合同分包形式预留，预留比例：40%。

三、说明

1.总则

采购人、采购代理机构及投标人进行的本次采购活动适用《中华人民共和国政府采购法》及其配套的法规、规章、政策。

投标人应仔细阅读本项目招标公告及招标文件的所有内容（包括变更、补充、澄清以及修改等，且均为招标文件的组成部分），按照招标文件要求以及格式编制投标文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

本次公开招标项目，是以招标公告的方式邀请非特定的投标人参加投标。

2.适用范围

本招标文件仅适用于本次招标公告中所涉及的项目和内容。

3.进口产品

若本项目允许采购进口产品，供应商应保证所投产品可履行合法报通关手续进入中国关境内。

若本项目不允许采购进口产品，如供应商所投产品为进口产品，其响应将被认定为响应无效。

4.投标的费用

不论投标结果如何，投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。采购代理机构和采购人均无义务和责任承担相关费用。

5.以联合体形式投标的，应符合以下规定：

5.1联合体各方均应当满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，并在投标文件中提供联合体各方的相关证明材料。

5.2 联合体各方之间应签订共同投标协议书并在投标文件中提交，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订共同投标协议书后，不得再以自己名义单独在同一项目（采购包）中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目（采购包）投标，若违反规定则其参与的所有投标将视为无效投标。

5.3 联合体应以联合协议中确定的牵头方名义登录云平台项目采购系统进行项目投标，录入联合体所有成员单位的全称并使用成员单位的电子印章进行联投确认，联合体名称需与共同投标协议书签署方一致。对于需交投标保证金的，以牵头方名义缴纳。

5.4联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

5.5联合体各方均应满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十二条，联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

5.6联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就合同约定的事项对采购人承担连带责任。

6.关联企业投标说明

6.1 对于不接受联合体投标的采购项目（采购包）：法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的投标。如同时参加，则其投标将被拒绝。

6.2 对于接受联合体投标的采购项目（采购包）：除联合体外，法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、

管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的投标。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

7.关于中小微企业投标

中小微企业响应是指在政府采购活动中，供应商提供的货物均由中小微企业制造、工程均由中小微企业承建或者服务均由中小微企业承接，并在响应文件中提供《中小企业声明函》。本条款所称中小微企业，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。中小企业划分见《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）。

根据财库〔2014〕68号《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》，监狱企业视同小微企业。监狱企业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。监狱企业投标时，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，不再提供《中小企业声明函》。

根据财库〔2017〕141号《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》，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足《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》所列条件。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

8.纪律与保密事项

8.1 投标人不得相互串通投标报价，不得妨碍其他投标人的公平竞争，不得损害采购人或其他投标人的合法权益，投标人不得以向采购人、评标委员会成员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

8.2 在确定中标供应商之前，投标人不得与采购人就投标价格、投标方案等实质性内容进行谈判，也不得私下接触评标委员会成员。

8.3 在确定中标供应商之前，投标人试图在投标文件审查、澄清、比较和评价时对评标委员会、采购人和采购代理机构施加任何影响都可能导致其投标无效。

8.4 获得本招标文件者，须履行本项目下保密义务，不得将因本次项目获得的信息向第三人外传，不得将招标文件用作本次投标以外的任何用途。

8.5 由采购人向投标人提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其它资料，均为保密资料，仅被用于它所规定的用途。除非得到采购人的同意，不能向任何第三方透露。开标结束后，应采购人要求，投标人应归还所有从采购人处获得的保密资料。

8.6 采购人或采购代理机构有权将供应商提供的所有资料向有关政府部门或评审小组披露。

8.7 在采购人或采购代理机构认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或采购代理机构无须事先征求供应商同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、供应商的名称及地址、响应文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及供应商已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

9.语言文字以及度量衡单位

9.1 除招标文件另有规定外，投标文件应使用中文文本，若有不同文本，以中文文本为准。投标文件提供的全部资料中，若原件属于非中文描述，应提供具有翻译资质的机构翻译的中文译本。前述翻译机构应为中国翻译协会会员单位，翻译的中文译本应由翻译人员签名并加盖翻译机构公章，同时提供翻译人员翻译资格证书。中文译本、翻译机构的成员单位证书及翻译人员的资格证书可为复印件。

9.2 除非招标文件的技术规格中另有规定，投标人在投标文件中及其与采购人和采购代理机构的所有往来文件中的计量单

位均应采用中华人民共和国法定计量单位。

9.3投标人所提供的货物和服务均应以人民币报价，货币单位：元。

10. 现场踏勘（如有）

10.1招标文件规定组织踏勘现场的，采购人按招标文件规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。

10.2投标人自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

10.3采购人在踏勘现场中介绍的资料和数据等，只是为了使投标人能够利用招标人现有的资料。招标人对投标人由此而作出的推论、解释和结论概不负责。

11. 关于分支机构投标

对接受分支机构投标的项目，分支机构投标的，须提供分支机构的营业执照（执业许可证）扫描件及总公司（总所）出具给分支机构的授权书，授权书须加盖总公司（总所）公章。总公司（总所）可就本项目或此类项目在一定范围或时间内出具授权书。已由总公司（总所）授权的，总公司（总所）取得的相关资质证书对分支机构有效，法律法规或者行业另有规定的除外。依法设立登记的分支机构以自己的名义参加政府采购活动，产生的民事责任由法人承担。（保险类项目则为：本项目只接受保险分公司或中心支公司以上的保险机构投标；分公司或中心支公司的保险机构投标的，还须提供分公司或中心支公司的保险机构的营业执照。依法设立登记的分支机构以自己的名义参加政府采购活动，产生的民事责任由法人承担。）

四、招标文件的澄清和修改

1.采购代理机构对招标文件进行必要的澄清或者修改的，在指定媒体上发布更正公告。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，更正公告在投标截止时间至少15日前发出；不足15日的，代理机构顺延提交投标文件截止时间。

2.更正公告及其所发布的内容或信息（包括但不限于：招标文件的澄清或修改、现场考察或答疑会的有关事宜等）作为招标文件的组成部分，对投标人具有约束力。一经在指定媒体上发布后，更正公告将作为通知所有招标文件收受人的书面形式。

3.如更正公告有重新发布电子招标文件的，供应商应登录云平台项目采购系统下载最新发布的电子招标文件制作投标文件。

4.投标人在规定的时间内未对招标文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

五、投标要求

1. 投标登记

投标人应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目投标登记并在线获取招标文件（未按上述方式获取招标文件的供应商，其投标资格将被视为无效）。

2. 投标文件的制作

2.1投标文件中，所有内容均以电子文件编制，其格式要求详见第六章说明。如因不按要求编制导致系统无法检索、读取相关信息时，其后果由投标人承担。由于本项目采用电子化投标，请充分考虑设备、网络环境、人员对系统熟悉度等因素，合理安排投标文件制作、提交时间，建议至少提前一天完成制作、提交工作。

2.2投标人应使用云平台提供的投标客户端编制、标记、加密投标文件，成功加密后将生成指定格式的电子投标文件和电子备用投标文件。所有投标文件不能进行压缩处理。关于电子投标报价（如有报价）说明如下：

(1)投标人应按照“第二章采购需求”的需求内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按“开标一览表”和“分项报价表”规定的格式报出总价和分项价格。投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

(2)投标报价包括本项目采购需求和投入使用的所有费用，包括但不限于主件、标准附件、备品备件、施工、服务、专用工具、安装、调试、检验、培训、运输、保险、税款等。

2.3 如有对多个采购包投标的，要对每个采购包独立制作电子投标文件。

2.4 投标人不得将同一个项目或同一个采购包的内容拆开投标，否则其报价将被视为非实质性响应。

2.5 投标人须对招标文件的对应要求给予唯一的实质性响应，否则将视为不响应。

2.6 招标文件中，凡标有“★”的地方均为实质性响应条款，投标人若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效投标处理。

2.7 投标人必须按招标文件指定的格式填写各种报价，各报价应计算正确。除在招标文件另有规定外（如：报折扣、报优惠率等），计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，以人民币填报所有报价。

2.8 投标文件以及投标人与采购人、代理机构就有关投标的往来函电均应使用中文。投标人提交的支持性文件和印制的文件可以用另一种语言，但相应内容应翻译成中文，在解释投标文件时以中文文本为准。

2.9 投标人应按招标文件的规定及附件要求的内容和格式完整地填写和提供资料。投标人必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人和政府采购监督管理部门对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。采购人核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，应当书面知会代理机构，并书面报告本级人民政府财政部门。

3. 投标文件的提交

3.1 在投标文件提交截止时间前，投标人须将电子投标文件成功完整上传到云平台项目采购系统，且取得投标回执。时间以云平台项目采购系统服务器从中国科学院国家授时中心取得的北京时间为准，投标截止时间结束后，系统将不允许投标人上传投标文件，已上传投标文件但未完成传输的文件系统将拒绝接收。

3.2 代理机构对因不可抗力事件造成的投标文件的损坏、丢失的，不承担责任。

3.3 出现下述情形之一，属于未成功提交投标文件，按无效投标处理：

（1）至提交投标文件截止时，投标文件未完整上传的。

（2）投标文件未按投标格式中注明需签字盖章的要求进行签名（含电子签名）和加盖电子印章，或签名（含电子签名）或电子印章不完整的。

（3）投标文件损坏或格式不正确的。

4. 投标文件的修改、撤回与撤销

4.1 在提交投标文件截止时间前，投标人可以修改或撤回未解密的电子投标文件，并于提交投标文件截止时间前将修改后重新生成的电子投标文件上传至系统，到达投标文件提交截止时间后，将不允许修改或撤回。

4.2 在提交投标文件截止时间后，投标人不得补充、修改和更换投标文件。

5. 投标文件的解密

到达开标时间后，投标人需携带并使用制作该投标文件的同一数字证书参加开标解密，投标人须在采购代理机构规定的时间内完成投标文件解密，投标人未携带数字证书或其他非系统原因导致的逾期未解密投标文件，将作无效投标处理。

6. 投标保证金

本项目不收取投标保证金

7. 投标有效期

7.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还投标保证金（如有）。采用投标保函方式替代保证金的，采购人或者采购代理机构可以向担保机构索赔保证金。

7.2 出现特殊情况需延长投标有效期的，采购人或采购代理机构可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期，要求与答复均以书面形式通知所有投标人。投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金（如有）的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标人可以拒绝延长有效期，但其投标将会被视为无效，拒绝延长有效期的投标人有权收回其投标保证金（如有）。采用投标保函方式替代保证金的，投标有效期超出保函有效期的，采购人或者采购代理机构应提示投标人重新开函，未获得有效保函的投标人其投标将会被视为无效。

8. 样品（演示）

8.1招标文件规定投标人提交样品的，样品属于投标文件的组成部分。样品的生产、运输、安装、保全等一切费用由投标人自理。

8.2投标截止时间前，投标人应将样品送达至指定地点。若需要现场演示的，投标人应提前做好演示准备（包括演示设备）。

8.3采购结果公告发布后，中标供应商的样品由采购人封存，作为履约验收的依据之一。未中标供应商在接到采购代理机构通知后，应按规定时间尽快自行取回样品，否则视同供应商不再认领，代理机构有权进行处理。

9.除招标文件另有规定外，有下列情形之一的，投标无效：

9.1投标文件未按照招标文件要求签署、盖章；

9.2不符合招标文件中规定的资格要求；

9.3投标报价超过招标文件中规定的预算金额或最高限价；

9.4投标文件含有采购人不能接受的附加条件；

9.5有关法律、法规和规章及招标文件规定的其他无效情形。

六、开标、评标和定标

1.开标

1.1 开标程序

招标工作人员按招标公告规定的时间进行开标，由采购人或者采购代理机构工作人员宣布投标人名称、解密情况，投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容（以开标一览表要求为准）。开标分为现场电子开标和远程电子开标两种。

采用现场电子开标的：投标人的法定代表人或其委托代理人应当按照本招标公告载明的时间和地点前往参加开标，并携带编制本项目（采购包）电子投标文件时加密所用的数字证书、存储有备用电子投标文件的U盘前往开标现场。

采用远程电子开标的：投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本招标公告载明的时间和模式等要求参加开标。在投标截止时间前30分钟，应当登录云平台开标大厅进行签到，并且填写授权代表的姓名与手机号码。若因签到时填写的授权代表信息有误而导致的不良后果，由供应商自行承担。

开标时，投标人应当使用编制本项目（采购包）电子投标文件时加密所用数字证书在开始解密后按照代理机构规定的时间内完成电子投标文件的解密，如遇不可抗力等其他特殊情况，采购代理机构可视情况延长解密时间。投标人未携带数字证书或其他非系统原因导致的在规定时间内未解密投标文件，将作无效投标处理。（采用远程电子开标的，各投标人在参加开标以前须自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及数字证书的有效性等进行检测，确保可以正常使用）。

如在电子开标过程中出现无法正常解密的，代理机构可根据实际情况开启上传备用电子投标文件通道。系统将对上传的备用电子投标文件的合法性进行验证，若发现提交的备用电子投标文件与加密的电子投标文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的），系统将拒绝接收，视为无效投标。如供应商无法在代理规定的时间内完成备用电子投标文件的上传，投标将被拒绝，作无效投标处理。

1.2开标异议

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。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

1.3 投标截止时间后，投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的，不得开标。同时，本次采购活动结束。

1.4开标时出现下列情况的，视为投标无效处理：

（1）经检查数字证书无效的；

（2）因投标人自身原因，未在规定时间内完成电子投标文件解密的；

（3）如需使用备用电子投标文件解密时，在规定的解密时间内无法提供备用电子投标文件或提供的备用电子投标文件与加密的电子投标文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的）。

2.评审（详见第四章）

3.定标

3.1中标公告:

中标供应商确定之日起2个工作日内, 采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)广东和盛招标代理有限公司官网(<https://www.gdhsbid.com/>)上以公告的形式发布中标结果, 中标公告的公告期限为 1 个工作日。中标公告同时作为采购代理机构通知除中标供应商外的其他投标人没有中标的书面形式, 采购代理机构不再以其它方式另行通知。

3.2中标通知书:

中标通知书在发布中标公告时, 在云平台同步发送至中标供应商。中标供应商可在云平台自行下载打印《中标通知书》, 《中标通知书》将作为授予合同资格的唯一合法依据。中标通知书发出后, 采购人不得违法改变中标结果, 中标供应商不得放弃中标。中标供应商放弃中标的, 应当依法承担相应的法律责任。

3.3项目废标处理:

根据《中华人民共和国政府采购法》第三十六条及招标文件的约定, 本项目或分包下列情况出现将作废标处理:

(1) 符合专业资格条件的投标人或者对招标文件作实质响应的有效投标人不足三家的(说明: 使用综合评分法的采购项目, 提供相同品牌产品且通过资格审查、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)。

(2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的。

(3) 投标人的报价均超过了采购预算, 采购人不能支付的。

(4) 因重大变故, 采购任务取消的。

对废标的采购项目, 评标委员会应出具采购文件是否存在不合理条款的论证意见。

3.4终止公告:

项目废标后, 采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)、广东和盛招标代理有限公司官网(<https://www.gdhsbid.com/>)上发布终止公告, 终止公告的公告期限为1个工作日。

七、询问、质疑与投诉

1.询问

投标人对政府采购活动事项(招标文件、采购过程和中标结果)有疑问的, 可以向采购人或采购代理机构提出询问, 采购人或采购代理机构将及时作出答复, 但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出, 也可以书面方式提出, 书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《投标邀请函》中“采购人、采购代理机构的名称、地址和联系方式”。

2.质疑

2.1供应商认为招标文件、采购过程和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七个工作日内, 以书面原件形式向采购人或采购代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的质疑, 逾期质疑无效。供应商应知其权益受到损害之日是指:

(1)对招标文件提出质疑的, 为获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日;

(2)对采购过程提出质疑的, 为各采购程序环节结束之日;

(3)对中标结果提出质疑的, 为中标结果公告期限届满之日。

2.2质疑函应当包括下列主要内容:

(1)质疑供应商和相关供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等;

(2)质疑项目名称及编号、具体明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求;

(3)认为采购文件、采购过程、中标和成交结果使自己的合法权益受到损害的法律依据、事实依据、相关证明材料及证据来源;

(4)提出质疑的日期。

2.3 质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的，应当由本人签字；质疑供应商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。

2.4以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由联合体成员委托主体提出。

2.5供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。质疑内容不得含有虚假、恶意成份。依照谁主张谁举证的原则，提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源，证据来源必须合法，采购人或采购代理机构有权将质疑函转发质疑事项各关联方，请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者，将上报政府采购监督管理部门依法处理。

2.6质疑联系方式如下：

质疑联系人：梁先生

电话：020-37023518

传真：/

邮箱：gdhesheng@gdhsbid.com（提交时请备注XX项目询问函/质疑函，并提前跟我司工作人员联系）

地址：广东省广州市白云区广州市白云区政民路17号301、302、303、304室（如采用邮寄形式提交，请提前跟我司工作人员联系，并同步将邮寄底单发送至我司邮箱）

邮编：510405

3.投诉

质疑人对采购人或采购代理机构的质疑答复不满意或在规定时间内未得到答复的，可以在答复期满后15个工作日内，按如下联系方式向本项目监督管理部门提起投诉。

政府采购监督管理机构名称：广州市财政局政府采购监管处

地 址：广州市天河区华利路61号1506室

电 话：020-38923575

邮 编：510030

传 真：/

八、合同签订和履行

1.合同签订

1.1采购人应当自《中标通知书》发出之日起二十日内，按照招标文件和中标供应商投标文件的约定，与中标供应商签订合同。所签订的合同不得对招标文件和中标供应商投标文件作实质性修改。超过30天尚未完成政府采购合同签订的政府采购项目，采购人应当登录广东省政府采购网，填报未能依法签订政府采购合同的具体原因、整改措施和预计签订合同时间等信息。

1.2采购人不得提出试用合格等任何不合理的要求作为签订合同的条件，且不得与中标供应商私下订立背离合同实质性内容的协议。

1.3合同条款中应规定，乙方完全遵守《中华人民共和国民法典》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

1.4采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

1.5采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，登录广东省政府采购网上传政府采购合同扫描版，如实填报政府采购合同的签订时间。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内公开并备案采购合同。

2.合同的履行

2.1政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。

2.2政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的10%。依法签订的补充合同，也应在补充合同

签订之日起2个工作日内登录广东省政府采购网上传备案。

2.3有融资要求的中标供应商可根据自身情况，在广东省政府采购网上自行选择金融机构及其融资产品，凭政府采购中标通知书或政府采购合同向金融机构提出融资申请。

第四章 评标

一、评标要求

1.评标方法

采购包1(2025年城维计划一后勤服务人员经费)：综合评分法,是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。（最低报价不是中标的唯一依据。）

2.评标原则

2.1评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则，以招标文件和投标文件为评标的基本依据，并按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评标。

2.2具体评标事项由评标委员会负责，并按招标文件的规定办法进行评审。

2.3合格投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的，不得评标。

3.评标委员会

3.1评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为5人及以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

3.2评标应遵守下列评标纪律：

（1）评标情况不得私自外泄，有关信息由广东和盛招标代理有限公司统一对外发布。

（2）对广东和盛招标代理有限公司或投标人提供的要求保密的资料，不得摘记翻印和外传。

（3）不得收受投标供应商或有关人员的任何礼物，不得串联鼓动其他人袒护某投标人。若与投标人存在利害关系，则应主动声明并回避。

（4）全体评委应按照招标文件规定进行评标，一切认定事项应查有实据且不得弄虚作假。

（5）评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价，并对评价意见承担个人责任。评审过程中，不得发表倾向性言论。

※对违反评标纪律的评委，将取消其评委资格，对评标工作造成严重损失者将予以通报批评乃至追究法律责任。

4.有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效；

4.1不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

4.2不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

4.3不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

4.4不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

4.5不同投标人的投标文件相互混装；

4.6不同投标人的投标保证金或购买电子保函支付款为从同一单位或个人的账户转出；

4.7投标人上传的电子投标文件加盖该项目的其他投标人的电子印章的。

说明：在评标过程中发现投标人有上述情形的，评标委员会应当认定其投标无效。同时，项目评审时被认定为串通投标的投标人不得参加该合同项下的采购活动。

5.投标无效的情形

详见资格性审查、符合性审查和招标文件其他投标无效条款。

6.定标

评标委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准，对投标文件进行评审。评标结束后，对投标人的评审名次进行排序，确定中标供应商或者推荐中标候选人。第二中标候选人报价高于第一中标候选人报价20%以上的，只推荐1名中标候选人

人。（下浮率报价为:设 $M = (1 - \text{下浮率})$ ，第二中标候选人的 M 值高于第一中标候选人 M 值 20% 以上的，只推荐 1 名中标候选人。）。第一中标候选人无正当理由不得随意放弃中标资格。中标候选人放弃中标资格的，采购人可以按照评审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。

7.价格修正

对报价的计算错误按以下原则修正：

- （1）投标文件中标开一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；
- （2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- （3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价。
- （4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。但是单价金额计算结果超过预算价的，对其按无效投标处理。
- （5）若投标客户端上传的电子报价数据与电子投标文件价格不一致的，以电子报价数据为准。

注：同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序在系统上进行价格澄清。澄清后的价格加盖电子印章确认后产生约束力，但不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容，投标人不确认的，其投标无效。

二.政府采购政策落实

1.节能、环保要求

采购的产品属于品目清单范围的，将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，具体按照本招标文件相关要求执行。

相关认证机构和获证产品信息以市场监管总局组织建立的节能产品、环境标志产品认证结果信息发布平台公布为准。

2.对小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除

依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《支持监狱企业发展有关问题的通知》和《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》的规定，凡符合享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策的单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：（监狱企业、残疾人福利性单位视同为小、微企业）。

3.价格扣除相关要求

采购包1（2025年城维计划—后勤服务人员经费）：

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
注：（1）上述评标价仅用于计算价格评分，成交金额以实际投标（响应）价为准。（2）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。				

（1）所称小型和微型企业应当符合以下条件：

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。

提供本企业（属于小微企业）制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物/提供本企业（属于小微企业）承接的服务。

（2）符合中小企业扶持政策的投标人应填写《中小企业声明函》；监狱企业须投标人提供由监狱管理局、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；残疾人福利性单位应填写《残疾人福利性单位声明函》，否则不认定价格扣除。

说明：投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。

（3）投标（响应）供应商统一在一份《中小企业声明函》中说明联合体各方的中小微情况：包括联合体各方均为小型、微型企业的，及中小微企业作为联合体一方参与政府采购活动，且共同投标协议书中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的。

三、评审程序

1.资格性审查和符合性审查

资格性审查。公开招标采购项目开标结束后，采购人或采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。（详见后附表一资格性审查表）

符合性审查。评标委员会依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。（详见后附表二符合性审查表）

资格性审查和符合性审查中凡有其中任意一项未通过的，评审结果为未通过，未通过资格性审查、符合性审查的投标人按无效投标处理。

对各投标人进行资格审查和符合性审查过程中，对初步被认定为无效投标者，由评标委员会组长或采购人代表将集体意见及时告知投标当事人。采购代理机构应在评标报告中以书面形式解释其排除的具体原因

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，应当要求其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；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

合格投标人不足3家的，不得评标。

表一资格性审查表：

采购包1（2025年城维计划—后勤服务人员经费）：

序号	资格审查内容	
1	具有独立承担民事责任的能力	提供在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织的营业执照或事业单位法人证书或社会团体法人登记证书复印件，如投标人为自然人的提供自然人身份证明复印件；如国家另有规定的，则从其规定。（分支机构投标，须取得具有法人资格的总公司（总所）出具给分支机构的授权书，并提供总公司（总所）和分支机构的营业执照（执业许可证）复印件。已由总公司（总所）授权的，总公司（总所）取得的相关资质证书对分支机构有效，法律法规或者行业另有规定的除外。）
2	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供《投标人资格声明函》
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	提供《投标人资格声明函》
4	履行合同所必需的设备和专业技术能力	提供《投标人资格声明函》
5	参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	提供《投标人资格声明函》。重大违法记录，是指供应商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。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）

6	信用记录	<p>供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn/）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料；投标人为分公司的，同时对该分公司所属总公司（总所）进行信用记录查询，该分公司所属总公司（总所）存在不良信用记录的，视同供应商存在不良信用记录。）</p>
7	供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	<p>单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标（响应）。投标（报价）函相关承诺要求内容。</p>
8	特定资格要求	<p>本采购包不接受联合体投标。</p>
9	本采购包专门面向中小企业采购	<p>本项目预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，要求合同分包给中小企业，且分包中小企业达到40%。对于预留份额，提供的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，投标人可选择以下其中一种方式参与：1.投标人不属于中小企业的，必须将本项目合同分包给一家或者多家中小企业，中小企业承担的合同份额占合同金额的比例达到40%以上（其中预留给小微企业的部分不低于合同金额的28%），接受分包合同的中小企业与分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。【依据符合上述比例的分包意向协议书、分包意向协议书上述比例全部服务的承接方的《中小企业声明函》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）出具的分包意向协议书上述比例的承接方属于监狱企业的证明文件或分包意向协议书上述比例的承接方的《残疾人福利性单位声明函》】。2.投标人属于中型企业的，必须将本项目合同分包给一家或者多家小微企业，小微企业承担的合同份额不低于合同金额的28%，接受分包合同的中小企业与分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。【依据符合上述比例的分包意向协议书、分包意向协议书上述比例全部服务的承接方的《中小企业声明函》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）出具的分包意向协议书上述比例的承接方属于监狱企业的证明文件或分包意向协议书上述比例的承接方的《残疾人福利性单位声明函》】。3.投标人属于小微企业的，是否采取分包不作强制要求。【依据全部服务的承接方的《中小企业声明函》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）出具的承接方属于监狱企业的证明文件或承接方的《残疾人福利性单位声明函》】。如采取合同分包，则只能分包给小微企业。接受分包合同的中小企业与分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。【依据分包意向协议书、分包意向协议书各方全部服务的承接方的《中小企业声明函》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）出具的分包意向协议书各方的承接方属于监狱企业的证明文件或分包意向协议书各方的承接方的《残疾人福利性单位声明函》】。注：如非分包承接单位出现破产、注销等不具备履约条件的情形，中标人不得更换分包单位。如有更换情形，中标人须取得采购人同意后，方可重新签署分包协议，签署完成后报备至采购人处。</p>

表二符合性审查表:

采购包1（2025年城维计划—后勤服务人员经费）：

序号	评审点要求概况	评审点具体描述
1	按照招标文件规定要求签署、盖章且投标文件有法定代表人签字或盖个人名章（或签字人有法定代表人有效授权书）的；	按照招标文件规定要求签署、盖章且投标文件有法定代表人签字或盖个人名章（或签字人有法定代表人有效授权书）的；
2	投标函已提交并符合招标文件要求的，且投标有效期不少于招标文件中载明的投标有效期；	投标函已提交并符合招标文件要求的，且投标有效期不少于招标文件中载明的投标有效期；
3	投标报价要求1	投标报价确定且未超过本项目最高限价的；
4	投标报价要求2	投标文件未出现选择性报价或有附加条件报价的情形；
5	投标文件完全满足招标文件的实质性条款（即标注★号条款）无负偏离的；	投标文件完全满足招标文件的实质性条款（即标注★号条款）无负偏离的；
6	投标文件没有招标文件中规定的其它无效投标条款的；	投标文件没有招标文件中规定的其它无效投标条款的；
7	按有关法律、法规、规章不属于投标无效的。	按有关法律、法规、规章不属于投标无效的。

2.投标文件澄清

2.1对于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，评标委员会应当在评审过程中发起在线澄清，要求投标人针对价格或内容做出必要的澄清、说明或补正。代理机构可根据开标环节记录的授权代表人联系方式发送短信提醒或电话告知。

投标人需登录广东政府采购智慧云平台项目采购系统的等候大厅，在规定时间内完成澄清（响应），并加盖电子印章。

若因投标人联系方式错误未接收短信、未接听电话或超时未进行澄清（响应）造成的不利后果由供应商自行承担。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。

2.2评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

2.3评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正。

3.详细评审

采购包1(2025年城维计划—后勤服务人员经费)：

评审因素	评审标准
分值构成	商务部分35.0分 技术部分50.0分 综合信用分5.0分 报价得分10.0分

技术部分	总体服务方案 (10.0分)	<p>根据投标人针对本项目的实际情况提出的总体服务方案（包括但不限于服务内容、重难点分析、管理模式、管理思路、管理措施、工作目标、规章制度等）进行综合评价： 1.总体服务方案完全满足采购文件要求，方案包括上述各项内容，对项目采购需求、服务标准和要求、重点难点等把握清晰明了，重难点应对措施科学合理，工作目标明确，有完善的管理措施、规章制度，得10分； 2.总体服务方案符合采购文件要求，方案包含上述各项内容，对项目采购需求、服务标准和要求、重点难点等把握清晰明了，重难点应对措施较科学合理，工作目标较明确，有基本完善的管理措施、规章制度，得7分； 3.总体服务方案基本符合采购文件要求，方案未完全包括上述所要求内容，对项目采购需求、服务标准和要求、重点难点等把握基本清晰明了，重难点应对措施合理性一般，工作目标不够明确，管理措施、规章制度简单，得4分； 4.总体服务方案不满足采购需求，得1分； 5.其他情况或无相关内容不得分。</p>
	管理服务方案 (8.0分)	<p>根据投标人针对本项目的实际情况提出的管理服务方案（包括但不限于门岗/站台服务管理方案、讲解接待服务管理方案、水电管理方案、电梯安全管理服务方案、节假日、重要展览、其他临时活动等服务管理方案等）进行综合评价： 1.管理服务方案完全满足采购文件要求，方案包括上述各项内容，实施措施详尽实用、合理可行并具有针对性措施，得8分； 2.管理服务方案符合采购文件要求，方案包含上述各项内容，实施措施合理并具有较为针对性的措施，得5分； 3.管理服务方案基本符合采购文件要求，方案未完全包括上述所要求内容，有实施措施、无针对性措施，得3分； 4.管理服务方案不满足采购需求，得1分； 5.其他情况或无相关内容不得分。</p>
	机构设置、运作流程、人员管理 (5.0分)	<p>根据投标人针对本项目的服务特性提出的机构设置、运作流程、人员管理方案（包括但不限于组织架构图、岗位配置情况、运作流程介绍、人员管理方案等）进行综合评价： 1.机构设置、运作流程、人员管理完全满足采购文件要求，方案包括上述各项内容，机构设置合理、运行流畅、管理方式科学，得5分； 2.机构设置、运作流程、人员管理符合采购文件要求，方案包含上述各项内容，机构设置基本合理、运行比较流畅、管理方式有一定的科学性，得3分； 3.机构设置、运作流程、人员管理基本符合采购文件要求，投标方案未完全包括上述所要求内容，机构设置不合理、运行不流畅、管理方式不科学，得1分； 4.其他情况或无相关内容不得分。</p>
	质量保证体系及措施 (5.0分)	<p>根据投标人针对本项目提出的质量保证体系及措施（包括但不限于服务质量承诺、服务质量保证措施、质量管理体系及方案等）进行综合评价： 1.质量保证体系及措施完全满足采购文件要求，方案包括上述各项内容，实施措施详尽实用、合理可行并具有针对性措施，得5分； 2.质量保证体系及措施符合采购文件要求，方案包含上述各项内容，实施措施合理并具有较为针对性的措施，得3分； 3.质量保证体系及措施基本符合采购文件要求，方案未完全包括上述所要求内容，有实施措施、无针对性措施，得1分； 4.其他情况或无相关内容不得分。</p>

	服务人员培训及管理考核方案 (10.0分)	根据投标人针对本项目提出的服务人员培训及管理考核方案（包括但不限于对人力资源开发培训体系，人员培训具体计划，值班轮岗计划，人员管理制度，人员考核及处罚标准等）进行评审： 1.服务人员培训及管理考核方案完全满足采购文件要求，方案包括上述各项内容，实施措施详尽实用、合理可行并具有针对性措施，得10分； 2.服务人员培训及管理考核方案符合采购文件要求，方案包含上述各项内容，实施措施合理可行并具有较为针对性的措施，得7分； 3.服务人员培训及管理考核方案基本符合采购文件要求，方案未完全包括上述所要求内容，有实施措施、无针对性措施，得4分； 4.服务人员培训及管理考核方案不满足采购需求，得1分； 5.其他情况或无相关内容不得分。
	应急方案和保障措施 (12.0分)	根据投标人提出的应急方案和保障措施（包括但不限于针对重大节假日、大型活动、防灾应急和突发事件等特殊情况而制定的应急方案和保障措施）进行综合评价： 1.应急方案包括上述各项内容，完全满足采购文件要求，实施措施详尽实用、合理可行并具有针对性措施，得12分； 2.应急方案包括上述各项内容，符合采购文件要求，实施措施合理并具有较为针对性的措施，得8分； 3.应急方案未完全包括上述各项内容，基本符合采购文件要求，有实施措施、无针对性措施，得4分； 4.方案不满足采购需求，得1分； 5.其他情况或无相关内容不得分。
商务部分	业绩 (6.0分)	投标人2021年1月1日至今承接过类似项目业绩的，每提供一项得1分，最高得6分。无或其他不得分。注：时间以合同签订时间为准。须提交合同关键页（须包含工作内容、合同双方签章页面）复印件，并加盖公章，不提供或不齐全均不得分。
	客户评价 (5.0分)	投标人提供上述有效业绩的“满意或类似好评”客户评价材料，每提供一份得1分，最高得5分。注：提供业绩的甲方或甲方主管部门盖章的评价文件复印件，并加盖公章，不提供不得分。
	企业荣誉 (2.0分)	获得有关政府部门颁发的项目相关的奖项，每获得一项得1分，最高得2分。注：须提供相关奖项扫描件等证明文件，并加盖公章，不提供不得分。
	项目经理（不得兼任） (3.0分)	1.具有本科以上学历，得1分；具有本科学历，得0.5分； 2.具有5年或以上的人力资源或后勤服务管理经验，得2分。注：本项最高得3分，无或其他不得分。同一人不得在本项目中兼职多个岗位同时计分。须提供对应人员的①身份证复印件；②毕业证复印件；③能体现管理经验的项目合同或其他证明文件复印件；④近三个月中任意一个月在本单位购买的社保证明。上述证明材料均需加盖公章，不提供或不齐全均不得分。
	现场主管(2人，不得兼任) (4.0分)	1.具有本科或以上学历，得1分；具有大专学历，得0.5分；本小项最高得2分。 2.具有2年或以上的同类项目管理经验，得1分，本小项最高得2分。注：本项最高得4分，无或其他不得分。同一人不得在本项目中兼职多个岗位同时计分。须提供对应人员的①身份证复印件；②毕业证复印件；③能体现管理经验的项目合同或其他证明文件复印件；④近三个月中任意一个月在本单位购买的社保证明。上述证明材料均需加盖公章，不提供或不齐全均不得分。

	服务人员团队(除项目经理、现场主管外) (15.0分)	1.售票员（3分）： 具备政府相关职能部门颁发的计算机操作员职业资格证书（或计算机技术与软件专业技术资格证书）的，每提供一人得1分；本小项最高得3分。 2.验票员及其他服务人员（8分）： 具有相应的应急救护能力，持有应急救护相关培训证书或红十字救护员证书等资质或专业资格证，每提供一人得1分，最高得8分。 3.讲解员（4分）： 具有专业英语八级证书（TEM8）的，每提供一人得2分；具有英语六级（CET6）证书的，每提供一人得1分；具有英语四级（CET4）证书的，每提供一人得0.5分，最高得4分。 注：同一人具备两证不可同时计分。无或其他不得分。同一人不得在本项目中兼职多个岗位同时计分。提供对应人员的①身份证复印件；②相关证书复印件；③近三个月中任意一个月在本单位购买的社保证明；上述证明材料均需加盖公章，不提供或不齐全均不得分。
投标报价	投标报价得分 (10.0分)	投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格分值【注：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。】最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。
综合信用分	综合信用评价 (5.0分)	综合信用评价得分=综合信用评价得分(属于商务部分的一部分)=投标人的广州公共资源交易信用评价（政府采购供应商信用评价）×5%。投标人的信用评价分以开标当天广州交易集团有限公司网站公布的分值为准（通过“广州交易集团有限公司网站-信用信息-广州公共资源交易信用平台3.0”进行核实，未能在网站查询到供应商信用评价分的，以当天信用评价基准分计算）。供应商为联合体的，以牵头方信用评价分计算。

4.汇总、排序

采购包1：

评标结果按评审后总得分由高到低顺序排列。总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，由评委采取随机抽取的方式确定。排名第一的投标供应商为第一中标候选人，排名第二的投标供应商为第二中标候选人（提供相同品牌产品（非单一产品采购，以核心产品为准。多个核心产品的，有一种产品品牌相同，即视为提供相同品牌产品），评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人）。

5.中标价的确定

除了按第四章第一点第7条修正并经投标人确认的投标报价作为中标价外，中标价以开标时公开唱标价为准。

6.其他无效投标的情形：

(1)评标期间，投标人没有按评标委员会的要求提交法定代表人或其委托代理人签字的澄清、说明、补正或改变了投标文件的实质性内容的。

(2)投标文件提供虚假材料的。

(3)投标人以他人名义投标、串通投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的。

(4)投标人对采购人、采购代理机构、评标委员会及其工作人员施加影响，有碍招标公平、公正的。

(5)投标文件含有采购人不能接受的附加条件的。

(6)法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

第五章 合同文本

采购计划编号：

项目编号：**GDHS25GZ16024**

项目名称：**2025年城维计划-后勤服务人员经费**

合同编号：

签约地点：广州市

签订日期：年月日

甲方（采购人）：广州市白云山云台景区管理中心

乙方（中标供应商）：

根据**2025年城维计划-后勤服务人员经费**的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》的规定，经甲乙双方协商一致，签订本合同。双方共同遵守如下条款（其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的招标文件、投标文件、中标通知书、在实施过程中双方共同签署的补充文件等均为本合同不可分割之一部分。各种文件的解释顺序除特别说明外，以文件生成时间在后的为准）。

一、合同金额

1. 项目总金额为（大写）：人民币 元（¥ ）。

2. 合同金额应包含但不限于服务期限内的各项管理费、培训费、人员工资、工具物料采购费、劳保费、福利费、税费、社保、住房公积金、意外保险、加时费用、补偿费、高温补贴、公众节假日及加班补贴、误餐费、办公用品采购费用（含工作服）等，其他不可预见费和利润等全部费用，甲方不再额外支付及调整。

3. 项目履约过程中，如因财政资金管理原因导致年度财政资金下达不足，不属于甲方违约行为，乙方不追究甲方责任。双方可直接在签订该年度合同中调整服务内容和 service 合同金额或签订补充协议。

4. 如因景区及市政建设原因，该项目无法继续实施时，由甲方通知乙方停止该项目，并终止项目合同。乙方须无条件配合，不得以任何理由向甲方索要任何形式的经济补偿。如因景区及市政建设、市财政部门资金批复等原因需要调整服务范围，服务费应根据实际增减的服务内容和 service 期进行调整，双方可直接在签订该年度合同中调整服务内容和 service 合同金额或签订补充协议。

5. 本项目预算按年度申报，合同期间，如果批复金额折算年度金额后小于一年合同金额但不超过**10%**的，乙方须无条件接受，且不得以此降低服务质量，不得以任何理由拒绝提供本项目服务。若批复的金额小于一年合同金额，且超过**10%**的，甲方与乙方进行沟通适当调整服务内容或要求。

二、服务期限及服务地点

服务期限：**2025年8月26日至2026年6月30日**，按招标文件及合同执行。

在服务期满但新一轮后勤服务的政府采购工作未能按期完成的情况下，乙方应根据甲方的要求延续提供**1—2**个月的服务，费用标准按原合同规定执行，但延续服务总体服务费用应不超过年度服务合同金额的**10%**。乙方应在项目成交后，提前与该项目原服务商进行工作交接和相应变动调整。

服务地点：广州市白云山云台景区管理中心辖区内，甲方指定地点。

三、服务内容

本项目由两部分服务内容构成，第一部分为云台花园、云萝植物园及白云山索道上下站的讲解、售验票、站台服务及水电维修（含电梯安全管理）等服务；第二部分为白云山索道机械、电气技术服务。

四、技术要求

1. 总体要求

乙方须按照云台景区服务标准提供服务。在服务期限内，乙方必须遵守国家《中华人民共和国劳动法》及有关法律、法规的要求，在管理范

围内提供本项目需求的服务。为保证项目服务质量和效果，乙方应符合以下要求：

1.1在服务时间内向云台景区（云台花园、云萝植物园、白云山索道）提供的后勤服务包括但不限于：

（1）门岗/站台服务管理、讲解接待、售验票服务、答疑指引、景区图书管理及办理读者借还书服务、应急服务、水电设施设备及其（构）筑物设施设备运行维护保养、电梯安全管理、协助开展景区活动及宣传等服务；

（2）提供前述服务所必需的人员管理、工具物料、后勤保障及项目资料台账填写、收集和整理等具体工作。

1.2乙方必须遵守国家相关法规及履行合同规定的条款，严格遵守白云山风景名胜区和云台景区的法律和规章制度；积极高效地为云台景区提供优质的后勤服务；主动接受甲方作业质量检查和考核标准；接受政府有关部门的监督指导及检查；积极配合有关部门的各项活动。

1.3必须具有良好的商业信誉；近2年内无重大安全生产事故、无拖欠水电费或工人工资及依法纳税，并且无任何可能影响乙方正常经营和提供服务的经济纠纷。

1.4具有类似的后勤服务提供及管理经验；具有先进的人员管理手段和完善的人员管理制度；具有较完善的企业管理体系，以保证项目服务期间对人员的有效管理、确保项目能高质量地完成。

1.5按各岗位要求拟派驻本项目的人员应健康状况良好、无精神病史，必要时需在当地派出所备案。

1.6具有一定的安全生产防护经验、隐患排查能力和应急处理能力，以确保景区公共范围内水电设施及索道机电设备安全管理到位。乙方须负责承包范围内的安全作业管理，严格按有关部门的要求，制定有关规章制度。

1.7提供满足游览应急服务和水电、机电抢修抢险应急服务的工具和设备，提高作业安全系数。

1.8具有一定规模的专业人员团队和技术领先优势，可针对项目需求组建一支经验丰富、综合素质较高的项目技术团队，参与本项目后勤服务相关工作。开展包括提升各岗位工作标准、制定各岗位日常工作流程、开展岗位培训，提升人员形象和素质；协助编写讲解词、巡查排查安全隐患、编制与本项目服务内容相关的各项应急预案及应急处置流程；定期向甲方提供合理的改进意见和建议。

1.9按照云台景区规章制度做好游客投诉、突发事件的处理；做好失物登记及处理失物认领工作；管理急救箱，及时整理必需的急救用品；提供景区志愿服务及志愿者管理工作；负责人流高峰期快速、正确地疏导游客。

1.10乙方须提供智能讲解设备，提升讲解服务质量。

1.11乙方应按要求完成各类应急性、阶段性任务。

1.12乙方以包工、包料、包质量、包安全、包税金、包利润的方式承包本项目，乙方提供后勤服务时所需的日常工作用品，具体要求包括但不限于：

（1）服装包括：每人春秋装、冬季和夏季工衣至少各两套、服务人员和讲解人员礼仪接待服、服务人员的绶带、志愿者马甲、工号章等。服装的式样需征得甲方的同意。

（2）乙方需自行配备开展本项目管理工作所必需的办公设备、办公用品、工具以及各岗位的职业健康防护用品等。

（3）乙方负责提供水电维修常用和基本的维修维护工具及设备。

1.13如遇特殊情况（包括但不限于：节假日、重大活动、防灾、应急抢险、突击工作、整改工作、迎检工作等），乙方应在做好本项目要求的各项服务工作基础上，积极配合完成甲方提出的临时性任务。甲方根据现场实际情况必要时可以对驻场项目经理提出相应意见和建议，乙方现场主管人员应根据甲方要求组织相应服务人员积极完成相关服务工作。如因乙方单方面的问题导致甲方特殊情况处理工作失误或造成甲方经济损失的，甲方有权追究乙方相关赔偿责任，并按服务费扣减标准扣减服务费。

2.管理岗位要求

为保障景区工作正常运行，持续为游客提供优质服务，后勤服务水平至关重要。为确保服务水平，要求乙方必须为项目整体配置：

（1）项目经理1名

1）职责：统筹整个项目的运行，了解并满足甲方提出的需求。

项目经理负责统筹整个云台景区（云台花园、云萝植物园、白云山索道）现场服务的全面工作，落实甲方安排的各项工作，统筹景区现场服务整体运作。负责景区后勤服务管理的全面工作，落实景区安排的各项工作；带领后勤服务人员开展现场后勤服务工作；能够服从甲方工作时间安排（含节假日安排）。对服务人员的工作进行指导、培训、考核及评定；审定报送给甲方的文件材料，办理支付手续，负责收集、整理管理过程中产生的全部档案资料并根据甲方的要求进行移交。上班时间不得迟到早退。若平时休息时间，遇到紧急情况，项目经理须在1小时内到达现场解决相关问题。

2）任职要求：为满足景区后勤服务工作需要，要求项目经理综合素质高、业务能力强，具有敬业精神，能够带领团队开展日常工作。

①本科或以上学历，年龄**45**周岁（含）以下，具有**5**年或以上的人力资源或后勤服务管理经验，熟悉大型后勤服务管理运作，有较强的组织能力、协调沟通能力、策划能力、良好的公文写作能力。

②必须服从甲方各项工作要求，遵守国家法律法规以及云台景区各项规章制度。遵纪守法，品德良好，無违法犯罪记录，无违反国家计生政策。纪律意识强，有大局观念，能服从领导指挥，吃苦耐劳，接受甲方布置的临时、突发性工作，落实安排各项工作任务，按照招标合同严格落实岗位人员。根据各时期的实际状况，提出改进和提高管理工作水平的意见措施。按时提交工作计划和小结，听取甲方的意见和要求，并在规定时间内落实执行。负责召集员工每月例会，会议记录及时交甲方存档。检查工作落实情况，布置工作任务，协调员工关系，就项目管理执行中的问题提出解决方案。若发生重大事件或超出岗位职责权限的应立即向甲方汇报。

注：项目经理必须为专职驻场人员，不得由其他后勤服务人员兼任。

（2）现场主管2名（云台花园和云萝植物园各一名）

1）职责：带领后勤服务人员开展工作，协调沟通甲方需求，负责人员管理和考勤；负责票务管理及对账，负责对日常服务质量进行自评。

①负责票务管理、管理和带领现场服务人员有序开展现场各项服务，处理各项现场工作，对接并响应甲方需求，管理相关物资，收集整理档案资料，按期与甲方对接交付相关档案资料，对服务人员的工作进行指导、培训、考核及评定。

②发生紧急事件时，立即组织相关责任人员进行处理，按应急预案制定的措施执行。对发生的紧急事件应在事后组织相关责任人员总结、学习，分析原因并写出报告向公司和甲方汇报。

2）任职要求：要求大专（含）以上学历，年龄**45**周岁（含）以下，有较强的协调沟通能力，具有**2**年（含）以上的同类项目管理经验。服从岗位工作时间安排。

注：现场主管必须为专职驻场人员，且不得由项目经理或其他后勤服务人员兼任。

3.服务岗位要求

3.1日常岗位配置要求

服务岗位具体的配置要求如表1、表2所示。因财政资金调整或实际需要，甲方在履约过程中会适当调整到岗人数，甲方每月核准当月履约人数，服务费按实际到岗人数支付。

部分一：讲解、售验票、站台服务及水电维修（含电梯安全管理）等服务乙方必须按以下要求配置岗位：

表1：岗位与人员配置表（部分一）

序号	岗 位	项目总体配置		平日配置要求			周末及节假日配置要求	
		岗位数	人员数	岗位数	人员数	岗位数	人员数	
1	项目经理	1	1	1	1	1	1	
2	现场主管	2	2	2	2	2	2	
3	云台售票岗	3	4	2	3	3	4	
4	索道下站售票岗	5	7	3	5	4	6	
5	索道上站售票岗	4	6	3	4	4	6	
6	云萝售票岗	3	4	2	3	3	3	
7	云台-云萝连通通道售票岗	2	3	2	2	2	2	
8	云台验票岗	5	7	3	4	4	5	
9	索道下站验票岗	4	6	3	5	4	6	
10	索道上站验票岗	4	6	3	5	4	6	
11	云萝验票岗	5	7	3	4	4	5	
12	云台-云萝连通通道验票岗	3	4	2	3	3	4	
13	索道上站站台服务岗	5	7	4	6	5	7	
14	索道下站站台服务岗	5	7	4	6	5	7	
15	云台雷锋岗服务岗	1	2	1	1	1	2	
16	云萝游客中心服务岗 （兼雷锋岗）	2	3	2	2	2	2	
17	木棉道服务岗	6	9	6	7	6	8	
18	兰花馆服务岗	2	3	2	2	2	2	
19	讲解员岗	8	11	7	9	8	11	
20	水电工岗	10	12	9	10	10	10	
合 计		80	111	64	84	77	99	

备注：

1.以上岗位人员配置数量为最低配置要求的人员数，乙方需配置不少于上述人员数量安排。其中，水电工实行**24**小时应急备勤值班制度，如遇特殊情况按甲方需求上岗。

2.根据工作需要，乙方应按照甲方要求，进行相应服务人员岗位调整。同时，成交供应商可以提出更优化的配置方案，但实际方案以甲方确认为准。

3.如遇节假日、重大活动等特殊情况，须全员到岗。

部分二：白云山索道机械、电气技术服务乙方必须按下要求配置岗位：

表2：岗位与人员配置表（部分二）

序号	岗位	岗位数	岗位总体配置数（人）	岗位配置数（人/平日）	岗位配置数（人/周六日）
1	机电专业技术人员	4	5	4	4
合计		4	5	4	4

备注：

1.以上岗位人员配置数量为最低配置要求的人员数，乙方需配置不少于上述人员数量安排。如遇特殊情况按甲方需求上岗。

2.如遇节假日、重大活动等特殊情况，须全员到岗。

3.2 节日岗位配置要求

节假日要求全员上岗：元旦（3天）、春节（8天）、清明（3天）、五一节（5天）、端午节（3天）、中秋节（3天连晚上）、国庆节（7天）等以上节日期间（以上级部门放假通知为准）安排全员上岗，并要服从甲方安排。上班时间服从甲方安排，中午要求全员在岗，分批吃饭。费用已包含在服务费中，甲方无需另行支付。

重阳节：根据《白云山风景名胜管理局重阳节工作方案》相关工作和时间要求，乙方要安排工作人员全员上岗，工作岗位和时间需遵守甲方安排，并提前将岗位安排表提交甲方，根据情况适当增加人员，确保景区井然有序。费用已包含在服务费中，甲方无需另行支付。

景区内举办的大型活动和其他服务保障活动，乙方按要求增加人员满足各项活动的服务管理要求，相关费用已包含在服务费中，甲方无需另行支付。

3.3 服务岗位任职要求

部分一：讲解、售票、门岗/站台服务及水电维修（含电梯安全管理）等服务

（1）售票员（兼服务员）不少于24人

1）职责：负责白云山云台景区（包括但不限于云台花园、云萝植物园及白云山索道上下站）售票服务，并兼任景区服务点服务工作。

要求大专（含）以上文化程度。年龄40周岁（含）以下，五官端正，身体健康，有亲和力，粤语及普通话流利，有良好的沟通能力。为满足景区日常管理，要求服务队伍中应有人员具备政府相关职能部门颁发的计算机操作员职业资格证书（或计算机技术与软件专业技术资格证书）或须具备财务管理知识，熟练掌握电脑与办公软件，至少3名售票员能掌握景区售票系统及相关的管理系统，必须通过甲方的上岗考核。具有多年景区工作经验者可适当放宽条件。

注：云台花园票务班需安排班长1名、副班长1名；索道票务班需安排班长1名，副班长2名；云萝植物园票务班需安排班长1名、副班长1名。

（2）验票员及其他服务人员不少于61人

1）职责：负责白云山云台景区（包括但不限于云台花园、云萝植物园及白云山索道上下站）验票服务及景区服务点服务工作。

要求高中或以上文化程度。年龄45周岁（含）以下，五官端正，身体健康，有亲和力，粤语及普通话流利，有良好的沟通能力，必须通过甲方的上岗考核。由于工作环境中游览人群数量大，为应对突发应急状况，至少有8人具有相应的应急救护能力，需持有应急救护相关培训证书或红十字救护员证书等资质或专业资格证。具有多年景区工作经验者可适当放宽条件。至少1人擅长视频拍摄和剪辑。至少2人具有驾驶电瓶车的资质。

注：索道服务班需安排班长1名、副班长2名；云萝植物园服务班需安排班长1名、副班长1名。

2）售票及其他服务人员主要工作内容与要求：

主要负责云台景区（云台花园、云萝植物园、白云山索道）的服务工作：内容包括但不限于售票、验票、票款交接与管理、游客咨询与指引、便民服务、景区图书管理及办理读者借还书服务、处理服务投诉、疏散引导、应急服务等相关工作。

（1）服务人员上岗前必须参加岗前培训方可上岗（包括重要接待的礼仪、消防培训、应急预案演练、急救常识等），上岗统一穿着工作服，并按规定佩戴工号章，身体外露部分要始终保持干净卫生，保持仪表端庄大方，淡妆上岗。

（2）按照甲方内部规定，提供相关服务。了解景区概况及各主要景点特色，熟悉各景点门票价格情况，热情耐心地解答游客询问。

（3）服务接待工作，包括但不限于：站岗迎接游客（含上下客厢安全引导）、旅游咨询、便民服务、景区图书管理及办理读者借还书服务、应急服务、进园人数统计、园内广播、电子屏日常管理、其他服务保障工作等。

（4）严格落实景区票务管理制度，负责领取各类票、卡，并按景区票价管理规定售票，于当天上缴售出票款，做到票款相符、规范售票。

（5）负责人流高峰期游客疏导，在各出入口正确引导，对故意闹事人员礼貌劝离现场，使通道畅通，在人流高峰期游客能迅速疏散。

（6）按照景区游客投诉处理的相关规定，及时做好解释、应对和上报工作。遇突发事件，应配合甲方做好应急服务工作。乙方负责做好应急服务内容和流程的培训。

（7）负责收集整理当天投诉箱和意见簿信息并上报有关部门，按时完成游客满意度调查表。

（8）负责管理景区图书资源、办理图书借阅归还服务以及及时整理图书角周边的书籍和维护秩序，学习使用图书借阅管理系统。

（9）对所在门岗/站台工作周边区域卫生实行“门前三包”，包括但不限于售票窗、验票口、咨询台、客厢、站台、景区图书架、便民服务设施等。

(10) 维持好门岗/站台的秩序, 保持安静。不得串岗聊天、埋头看书报杂志、玩手机、打私人电话或办私事; 不得打瞌睡、不得在景区吸烟、不得在岗位上饮食; 上班时临时离开岗位、返回岗位要及时向当班人员报告, 不得长时间空岗。

(11) 根据甲方的需求须协助甲方组织景区活动和宣传。选聘的服务人员有一定的动手能力、组织能力、视频拍摄与剪辑能力。

(12) 根据甲方需求须协助甲方开展应急保障任务, 安排具备驾驶电瓶车资质的服务人员往返景区指定位置。

(3) 讲解员(兼服务员) 不少于11人

1) 职责: 负责白云山云台景区(包括但不限于云台花园、云萝植物园及白云山索道上下站) 讲解服务, 并兼任景区服务点服务工作。

主要负责云台景区及承办的所有展览的讲解工作, 包括但不限于景区景点、景区文化、花卉植物、定时定点科普讲解及不断更新的展览等。

①讲解员上岗统一穿着工作服, 并按规定佩戴工号章, 男性讲解员头发长度, 以触后衣领为度, 保持头发整洁。讲解员须保持仪表端庄大方, 淡妆上岗, 内外衣物不得有污渍, 全身不得有异味, 身体外露部分要始终保持干净卫生。

②掌握讲解员应当具备的相关知识, 了解广州市概况和旅游文化特色, 熟悉风景区概况及各主要景点特色、历史文化和植物文化, 积极主动地向游客宣传风景区建设发展情况和历史文化, 为游客提供准确生动的讲解服务。

③熟悉导游业务知识和业务技能, 合理安排参观路线、时间等。游览过程中做好安全游览提示工作, 确保游客安全和游览顺利有序开展。

④讲解员需要及时根据景区的植物种植情况, 更新景区科普讲解词, 向游客准确表达植物迁地引种保育的作用。

⑤时刻关注游客游览动态, 主动为有需要的游客提供细微周到的服务, 尽可能地满足游客合理的要求, 帮助游客解决困难。

⑥讲解员根据排班要求, 必须履行提供云台花园每周不少于六场定时义务科普讲解、云萝植物园每天不少于六场定时定点义务科普讲解。讲解员不得私自给游客讲解并收取讲解费, 也不得以任何理由向游客索取小费。做好咨询解答工作, 认真解答游客提出的口头与书面的问询, 虚心听取游客提出的合理建议。

⑦以云台景区制定的讲解员工作要求为依据, 在讲解员使用过程中甲方有监督、考察、考核讲解员的权利, 如在使用中不能达到景区要求的, 甲方有权要求乙方采取相应的惩罚措施, 或责令乙方另行安排人员。

⑧乙方应按甲方需求分配工作给讲解员, 讲解员必须满足甲方需求。

2) 任职要求: 要求大专或以上文化程度, 至少2人具有政府部门或行业协会核发的导游证或导游员资格证书。年龄40周岁(含) 以下, 女身高1.60米或以上, 男身高1.70米或以上。至少2人具有专业英语讲解能力。有亲和力, 口才好, 国语标准和粤语流利, 形象气质佳。熟练掌握景区景点知识和内容, 必须通过甲方的上岗考核。懂绿化专业或园林专业者优先录用, 有景区服务经验、形象较好、专业能力强或曾获得旅游等行业相关荣誉者可适当放宽条件。

(4) 水电工(含电梯安全员) 不少于12人

1) 职责: 负责白云山云台景区(包括但不限于云台花园、云萝植物园及白云山索道上下站) 水电维修及电梯安全维护工作。

主要负责云台景区内供配电设施、水电维修、电梯设备的巡查管理等相关工作, 范围包括但不限于: 高压电气设备、380V/220V电气设备、动力系统、音像设备、景区水景设备、小型公共设施、电梯日常运营操作、电梯日常检查和管理、协助甲方完成电梯备案工作、协助电梯应急处置等、消防和绿化喷淋设施、空调设备日常保养等。

①自带维修装备(工具) 上岗, 每季度更新现有维修工具上报甲方, 缺失或损坏的维修工具及时补充。执行24小时应急备勤值班制度。在接到乙方通知后30分钟内赶到现场进行应急处置。水电维修工班长要统筹协调全部工作和排班, 制定各项设备设施的维修计划, 提交甲方。认真执行和落实甲方下达的各项维修任务, 按质量完成任务。乙方自行解决水电维修工各项资格证的考核、年审、续期等工作, 并把证件复印件交甲方政工部门备案。

②负责云台景区高低压电房、泵房、强排系统的值守工作和景区水电设施、园建基础设施完整性巡查、维护、维修工作, 做好相关巡查、维修台账; 值守期间如发生水、电故障等突发事件或紧急情况, 要及时汇报并组织人员进行紧急处理。

③负责对高低压电气设备日常运行维护; 高低压电气设备每天巡查维护和重点检测, 建立各项设备档案; 建立严格的配送电运行制度、电气设备维修制度和配电房管理制度; 建立24小时应急备勤制度; 加强日常维护检修, 确保照明灯具、线路、开关及各类用电设备完好无损; 经常检查工具的绝缘程度, 确保安全可靠; 建立空调系统运行管理制度和安全操作规程, 保证空调系统安全运行和正常使用; 每月检修保养空调设备、发电机设备一次, 每季度清洗空调过滤网一次, 保证空调设备处于良好状态。

④负责对给排水系统及供水设备正常运行使用。对供水系统管路、水泵、水箱、阀门、绿化喷淋及设施等进行日常维护和每周检修, 畅通完好无损。每月对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁。确保供水、排水、排污、供冷、供气管道、绿化喷淋及设施畅通完好无损。

⑤定期负责对园区的音像设备进行检修、保养。并根据甲方的任务布置各项活动、会议所需的灯光音响视频广播等。

⑥乙方负责景区电梯设施巡查、管理工作，做好相关巡查台账；值守期间如发生故障等突发事件或紧急情况，要及时汇报并协助甲方进行紧急处理。

⑦负责对景区的水景设备日常运行维护，确保景区的各类喷泉、水泵喷头、水下照明等设备完好无损，正常运行。定期对喷泉管道进行维护保养；配合景区保洁人员每周对喷泉过滤池进行清洁。

⑧每日负责对景区内建（构）筑物设施设备、灯杆、护栏、垃圾桶、各类标识牌、温馨提示牌、指示牌、景点介绍牌、展览作品、展厅展品等进行巡查，发现问题在责任范围内及时维修、难以解决的及时报甲方；同时负责定期对上述公共设施进行保养维护，保证其整洁、美观及安全。

⑨负责景区水、电安装、改装及日常的维护、维修工作，经常检查水、电管线设备，使其保持完好，发现问题及时组织维修，以保证景区生产、生活用水。负责抄录景区水表、电表数据（包括水电借用单位）并报甲方财务部门；水、电维修工有权查禁一切水、电违章操作和乱拉、接驳行为，并及时报告甲方采取措施，确保用水用电安全；在工作中要严格执行有关水、电操作规范和管理规定，基本掌握触电的急救办法。负责提供维修过程中所需的简易围蔽和工具、设备及劳保用品。

⑩负责加强景区的施工现场管理，并安排做好施工进场前的通水通电的实施。

□配合做好景区布展或临时活动的设施保障工作。

□要求高中或以上文化程度，年龄50（含）周岁以下；熟练掌握岗位操作技能，能适应高空作业工作。持相应的政府部门核发的电工专业岗位资格证。其中持有高压电工证的不少于3人，持焊工证的不少于1人，持特种设备安全管理证（电梯安全管理）不少于1人，持特种作业操作证(高处作业)不少于2人。

部分二：白云山索道机械、电气技术服务机电专业技术人员不少于5人

1）职责：负责白云山索道机械、电气技术服务工作。

主要从事索道特种作业，主要负责白云山索道设备的运营管理和技术服务等相关工作，范围包括但不限于：索道日常运营操作、机械和电气设备的日常巡查、索道应急处置以及其他满足安全运营所需技术服务。

①认真执行和落实甲方下达的各项索道技术需求任务，按质量完成任务。

②认真做好索道设备设施早检、日检和定期检查工作。按照索道规程，根据甲方工作计划做好索道设备设施持续改善及日常巡查工作，安全检查及整改工作。

③具备良好的身体素质，不恐高，具备高空作业的体型及体能，能适应户外工作环境。快速熟悉工作环境，能够根据实际情况提出机械、电气检验检修计划。对一般机械、电气技术问题进行分析并解决。能够根据具体故障情形快速排查、解除和维修。

④乙方自行解决索道机电技术人员各项资格证【包括但不限于高处作业操作证、客运索道修理（S1）证、客运索道司机（S2）证】的考核、年审、续期等工作，并把证件复印件交甲方部门备案。入职员工如无前述证件，必须在入职半年内考取高处作业操作证（必须要具备该证）和客运索道修理（S1）证或客运索道司机（S2）证（至少取得其中一种），考证费用包括但不限于培训费用、报名费等须由乙方负责支付。如在限期内未能考取以上证书的，乙方应在成绩发出后10个工作日内配备具有相应资格证书的技术人员接替原技术人员工作。

⑤负责景区索道的包括但不限于值班值守、设施巡查、维护、维修等技术服务工作，做好相关巡查、维修台账；值班值守期间如发生故障等突发事件或紧急情况，要及时汇报并组织人员进行紧急处理。

2）任职要求：要求大专或以上学历文化程度，机械或电气相关专业，年龄25周岁以上，45周岁以下，身体健康，工作适应力强。持有初级钳工或高、低压电工证书，掌握机械、电气、液压基础知识，具备一定的理论实操水平和安全管理知识。能熟悉机械、电气、液压设备工作原理，能看懂机械、液压及电气图纸，并具备钳工相关工具的使用技能。能适应高空作业工作，具备高空作业的体型及体能，能适应户外工作环境。具备2年以上索道设备或相关机械/电气设备的维修管理工作经验者优先录用。至少一名技术人员持有特种设备安全管理证、高处作业证或客运索道修理（S1）证、客运索道司机（S2）证、中级以上钳工技能证。

4.在岗时间要求

4.1项目经理、现场主管、服务人员、讲解员基本在岗时间：平日早上8:00至下午6:00；其中，现场主管及索道区域服务人员周六日和法定节假日早上8:00至晚上8:00。

4.2水电工基本在岗时间：每日早上7:30至下午6:30；水电工实行24小时应急备勤值班制度，如遇特殊情况按岗位需求上岗。

4.3索道机电专业技术人员基本在岗时间：平日早上**8:00**至下午**6:30**，周六日和法定节假日早上**8:00**至晚上**8:30**。

上述服务事项服务时间具体由乙方自行安排人员轮值。如遇景区开放时间变动或紧急突发任务，乙方应及时调整人员上岗时间保障甲方需求，经双方协商一致后调整班次，甲方无需额外支付相关费用。

5.人员管理要求

5.1乙方招收员工必须按照政府有关劳动部门的规定进行，在同等条件下优先录用符合条件的现有人员。

5.2乙方应设有岗前培训机制及员工奖惩机制，确保甲方指派的任务可高质、高效地完成。安排在甲方的所有员工必须经过岗前培训，合格后方可上岗，月度及年度对员工进行测评，奖优罚劣。确保为甲方提供优质、安全的服务。如有不熟悉操作或工作态度差的员工，甲方有权要求乙方更换。乙方在接到甲方通知的五个工作日内更换。

5.3特殊工种必须按照国家有关规定持证上岗，乙方的派驻服务人员应遵守安全操作规章制度，若发生人身伤害等工伤事故，由乙方负责，与甲方无关。

5.4甲方与派驻服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，派驻服务人员由乙方自行管理，并遵守劳动法规及劳动部门的有关用工规定与员工签订劳动合同，支付包括但不限于工资、福利、保险、奖金、加班费、高温费等一切费用，并为其购买养老、工伤、失业、医疗等保险。乙方应按照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国劳动法》及人社局的相关规定支付员工节假日、超时加班费、高温补贴等，若因费用发放不足而引起劳资纠纷，与甲方无关，由乙方负责解决。工作人员薪金待遇等要符合广州市劳动用工现行政策法规，请乙方充分考虑服务期内人员薪金的调整因素，如因用工引起的劳动纠纷问题由乙方负责解决。

5.5乙方应按照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国劳动法》等的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于广州市企业职工最低工资标准（工资不含按国家规定乙方必须支付的社会保险及其他应付费用）。

5.6乙方应按照《中华人民共和国社会保险法》《住房公积金管理条例》等的相关规定，支付国家规定必须购买的社会保险费用和缴存住房公积金。

5.7乙方需为本项目所有人员购买意外险。如因用工引起的劳动纠纷问题或出现伤、病及意外死亡情况时，由乙方负责调处解决并承担相应的法律责任；若甲方因乙方派驻人员用工引起的劳动纠纷而被追究责任的，乙方应赔偿甲方所遭受的一切损失并承担违约责任，甲方有权直接从服务费用扣除，乙方不持异议。

5.8乙方派驻的服务人员若参与景区新增收入项目，如果乙方在取得项目奖励后，可以对相关参与人员进行奖励。

5.9乙方安排在甲方的所有员工必须遵纪守法不得从事非法活动。如乙方的工作人员发生违法、违规行为，所造成一切后果及损失，由乙方承担责任和负责赔偿。

5.10乙方要确保安排员工人数不少于《岗位与人员配置表》（部分一和部分二）中的要求，如有人员变动必须提前一周通知甲方，且需征得甲方同意后方可更换人员。如员工离职需做好人员的补充招聘，确保不空岗。乙方不得通过不正当手法频繁更换人员获取利益。

5.11乙方全部工作人员应专职服务本项目，如遇特殊情况需借用本项目工作人员，须报请甲方批准，并保证本项目正常运行。

5.12乙方须保证服务于本项目的后勤服务人员队伍相对稳定。所有录用人员须在甲方处审核备案，备案内容包括身份证复印件、最高学历证书复印件、各种资格证复印件、健康体检表复印件、无犯罪记录证明（按要求提供）等。如有变动需提前十五天通知甲方，须征得甲方书面同意，并做好交接工作。在服务期间服务人员若出现违法违纪现象或违反甲方规章制度的，甲方有权要求乙方更换人员，乙方须在收到甲方书面通知之日起三个工作日内予以更换，否则按缺员处理，并在当月服务费中扣除相应费用。

5.13乙方负责后勤服务人员的思想教育、专业培训。乙方在收到《中标通知书》后，在签订合同前需提供符合要求的后勤服务人员名单数量及个人备案资料给甲方。

5.14乙方负责员工培训。其中：讲解员须参加白云山风景名胜区管理局组织的讲解员等级考核，确保至少有两人获评为最高等级；服务人员需参加“微笑服务之星”考核，确保通过率大于**90%**（含）。如果上级部门组织了统一的服务人员或讲解员培训，其人员培训费用由乙方负责。如若未达到上述要求，甲方有权要求乙方更换派遣更优秀的人员为景区提供服务。

5.15乙方应每年组织至少两次文明礼仪服务培训；

5.16乙方应当每季度组织一次突发事件下的安抚游客、应急疏散培训或演练。

5.17乙方供应派驻索道的服务人员还要参加甲方组织的每年不少于两次（含）的索道突发情况下的应知应会安全操作培训。

5.18为确保工作的连续性，不出现脱岗情况，乙方所有工作人员上班期间统一在工作岗位上用餐，所需费用由乙方按照餐标统一提供给供餐

单位。乙方应自行解决人员的住宿，由此所发生的一切费用及责任由乙方承担。

6.项目管理细则

1.乙方必须在服务期开始第10日前按服务项目的内容和标准提供后勤服务管理年度计划。此后每月1日前向甲方提供月度计划，并按计划认真落实实施，并于次月5日前向甲方提供本月度总结，内容为履约情况、主要业绩及差距，并向甲方提出合理的建议等。年底12月20日前提供项目年度总结。乙方每月1日前应将本月的人员排班表交甲方备案。

2.乙方必须为后勤管理项目制定突发事件的应急处置方案和重大节假日应急预案。按景区要求，积极参与配合景区安排。

3.如遇节日或云台景区重大活动（包括但不限于：元旦、春节、元宵、清明、五一、端午、中秋、国庆、重阳等），部分门岗/站台会延长开放时间，乙方必须积极配合，并按照本项目要求做好各种服务，由此产生的费用由乙方负责。如遇重大节日或重要活动前，乙方应与甲方沟通，按照甲方要求编制排班表，报甲方备案。重大节日或重要活动期间要求全员上岗，根据甲方需要临时增派服务人员，并不得以此向甲方索取补偿。因节假日或景区重大活动产生的人员加班费，均由乙方负责。乙方应确保服装、物料等准备到位。

4.景区内举办的大型活动和其他服务保障活动，乙方按要求增加人员满足各项活动的服务管理要求，由此产生的费用包含在本项目总体费用中。

5.乙方必须与甲方保持密切联系，共同研究，做好后勤服务管理，并随时接受并配合甲方的监督、检查，能如实提供检查所需的资料。甲方对乙方的用人与设岗有监督权。

6.甲方有权定期后勤服务管理沟通协调会，乙方必须派有关主管人员参加。乙方就协调会提出的具体问题有针对性地召开后勤服务人员培训会议。

7.甲方有权定期组织由双方管理人员参加的服务质量联合检查，检查按管理各项服务标准进行考核评分，并按服务扣减标准进行服务费扣减，乙方必须按标准限期进行整改。乙方在收到甲方检查后发出的《后勤服务项目整改通知书》时，应按《后勤服务项目整改通知书》规定的时间完成整改工作，将完工后的整改情况书面反馈甲方。

8.甲方有权每半年进行不少于一次后勤服务质量满意度的调查。

9.乙方必须遵守甲方的相关规章制度规定。按照岗位配置的要求，保证定岗定员，满足正常开展工作要求。对管理能力低、服务质量差的工作人员，甲方有权要求乙方采取相应的惩罚措施，或责令乙方另行派遣人员，问题严重的，有权终止合同，一切责任由乙方承担。

10.乙方员工进行后勤服务时必须做好安全措施，有明显标识的安全标志。不得损坏甲方所有设备。因乙方员工工作失误导致景区或第三方损失的，一切责任由乙方负责。

11.甲方对乙方的后勤服务管理监督检查，甲方对乙方进行定期考核评定。如因乙方管理不善，造成重大经济损失或管理失误的，经甲方认定工作能力不足，有权终止后勤管理服务，并要求赔偿。

12.乙方要配合甲方做好上级单位和有关主管部门对后勤服务管理的各项检查。如检查不合格，乙方必须按有关部门的整改要求给予落实，且甲方有权追究乙方相关责任及按服务扣减标准进行服务费扣减。

7.资料档案管理

1.乙方应负责项目档案资料的收集和管理，资料管理产生的费用由乙方负责。

2.日常工作档案，包括但不限于：《每月人员排班表》《当月人员考勤表》《云台景区管理中心日常工作记录表》《后勤服务检查评分表》、各岗位日常工作照片、便民服务台账及其他服务工作日常记录等。

3.人员管理档案，包括但不限于：培训资料（含培训计划、培训通知、培训资料、培训签到表和培训评价表）、人员入职或离职档案（身份证复印件、最高学历证书复印件、各种资格证复印件、健康体检表复印件、无犯罪记录证明）、人员素质考评记录、人员考勤记录、人员排班记录等。

4.满足甲方需求的各项检查、检修和巡检，并做好相关台账记录。

8.材料、工具与设施要求

1.甲方无偿为乙方提供必要的值班室、备勤室、工具房（在合同中约定数量及面积），并提供正常工作、办公所需的水电设施。乙方须负责上述场所的日常维护保养，维修保养费用由乙方承担，工具须存放整齐。上述场所产生的水电费用由乙方自理。乙方不能把值班室、备勤室、工具房作为员工的住宿用，不得擅自占用和改变其使用功能，否则甲方有权收回该场所并向乙方追讨损失。

2.乙方开展工作所需的设备均由乙方负责。因工作所需机械用油费用、工具房换锁费用、工具维护费用、清除涂鸦所用油漆费用等均由乙

方承担。

3.乙方须为项目配备用于应急救援且使用功能正常的AED机一台。

4.乙方负责提供智能讲解设备。包括但不限于两套（1带36或以上）蓝牙讲解耳机、四套便携公放讲解麦克风（含外放喇叭）、八套便携讲解扩音器。

5.在服务期内乙方工作人员有协作监管保护园内的花草树木和设施、设备免受损坏的责任。乙方应严格要求员工爱护景区各项设施。

6.乙方应按甲方要求，负责云台景区内票房、临时隔离室、母婴室、科普教育课室等公共场所的日常管理并做好内务卫生管理。

7.加强安全管理工作，做好文明服务及维修。水电工和索道维修人员上岗前必须进行岗前培训，全部持证上岗；维修作业时必须着统一制式的工作服，各种机械、机具的操作，要符合安全操作规程；开放性场所维修时，应进行围蔽或设置警示牌，防止事故发生；在道路上作业时必须穿戴反光衣，并在有效安全距离以外的地方设置反光警示标志，避免过往车辆对作业人员造成伤害。

8.乙方负责提供开展维修维护工作时所需的围蔽设施，具体式样由乙方和甲方共同确认。乙方应在服务范围内存放一定数量的围蔽设施。

9.其他要求

1.服务管理期内甲方各服务管理项目内容基本不变，乙方若在服务期内不能完成任务而需增加人员，其相关费用由乙方负责。

2.服务期内乙方在经营中的一切债权和债务均由乙方负责。

3.乙方须负责承包范围内的安全作业管理，乙方工作人员在工作期间造成游人或其他人员人身和财产损失的，与甲方无关，应由乙方予以赔偿，如牵涉到甲方或需甲方先行垫付相关费用的，由乙方承担赔偿责任。乙方派驻人员在工作期间由于作业不规范造成游人或其他人员人身和财产损失的，应由乙方予以赔偿。甲方不负任何连带责任，并有权对乙方予以处罚。

4.乙方应自行解决其工作人员的食宿，所发生的一切费用及责任由乙方负责。

5.负责甲方交付的工具房室内卫生及门前“三包”工作。

6.协助甲方做好秩序维持、安全保卫、园容清洁工作。

7.乙方发现垃圾桶、果皮箱、洗手盆、导游指示牌等户外公共设施受损、被盗的，应及时通知甲方，并协助甲方做维修工作。

8.乙方在工作范围内发现反动宣传标语、单张，要及时报告给甲方指派的管理人员。

9.乙方在工作范围内发现相关媒体拍摄活动，要及时报告给甲方指派的管理人员。

10.该项目因项目管理所发生的水费、电费等费用均由乙方承担。如乙方需使用甲方转供水电，安装电表、水表的费用由乙方支付。水电费根据乙方实际用水用电量收取，水电费的收取标准参考供水、供电部门定价单价进行核收（如超计划使用水电，按照供水供电部分的标准进行加收）。该标准非经甲方调整不作变更，具体收费按甲方的财务结算收据为准。乙方每月水电费于当月20日向甲方交清。

11.严禁乙方服务人员私自携带甲方物品或其他任何不属于乙方的物品外出，并随时接受和配合甲方现场的检查。严禁乙方服务人员私自携带未购票人员进入景区，如有违反，根据有关的管理规定，作出相应的处罚。

12.服务期满乙方必须向甲方移交原委托管理的档案资料及服务管理期间乙方所做的全部各类管理档案等资料，并移交甲方的公共财产。

13.服务管理期满乙方未能继获甲方后勤服务管理时，乙方要积极配合与下一后勤服务管理单位交接，不得以任何方式阻碍交接，影响甲方正常工作。

14.乙方须提供智能化服务管理，包括但不限于类似智能数据采集管理、考勤信息管理、设施设备巡查管理、故障报修处理管理等。

五、付款方式

1.后勤服务费用按自然月结算，当月支付上月服务费用。

2.采购合同签订且财政资金拨付到位后，乙方提供合法有效发票、履约保证金等支付资料交给甲方，甲方在收到支付资料后5个工作日内，按照年服务费（成交金额/2）的30%支付预付款。合同签订的第二个月起甲方按月支付服务费，支付方式为当月支付上月按实支付的服务费（先行抵扣预付款，直至所有预付款抵扣完毕）。乙方每月10日前将上个月的履约验收资料及合法有效发票等资料交给甲方。甲方在收到资料后5个工作日内完成服务质量评价。当乙方提供履约验收资料后并且月度考核达到合格后，则遵照合同月度款全额付清。乙方提交资料错误或误漏的，乙方承担一切责任和后果。

3.关于预算和支付的特别说明

（1）若因财政资金管理原因导致年度财政资金下达不足，不属于甲方违约行为，乙方不追究甲方责任。甲方可直接在签订该年度合同中调整服务内容和合同金额或签订补充协议。

(2) 因甲方使用的是财政资金, 甲方在收到乙方提供的全部资料后5个工作日内向政府采购支付部门提出办理财政支付申请, 具体支付日期以政府财政支付部门支付的时间为准。甲方在规定时间内提交支付申请手续后即视为已经按期完成合同的支付义务。在按财政国库支付管理办法办理支付手续过程中, 如因政府部门审批延迟导致支付逾期的, 不视为甲方违约, 甲方不因此承担违约责任。

六、履约保证金

1. 乙方在签订合同后10个工作日内, 以支票、汇票或银行保函的形式一次性向甲方提交中标价的3%作为履约保证金, 履约保证金在项目完成, 经验收合格后的15个工作日内免息退还给乙方。对于因乙方原因提前解除合同的、造成甲方受到较大损失的, 或在合同履行期限发现原投标材料有虚假证明的, 报经政府采购管理部门认定属实后, 依法进行处罚。同时, 该履约保证金不予退还。如出具银行保函的, 保函有效期须覆盖本项目服务期限, 银行对乙方违反本合同产生的违约责任负有不享有先诉抗辩权的连带责任。

2. 乙方发生如下情形之一的, 甲方不予退还履约保证金:

- (1) 乙方事前未告知或未征得甲方同意而将本项目转包或分包的;
- (2) 未能按合同约定履行服务义务、职责而造成甲方财物损失的;
- (3) 在服务过程中发生严重失职导致责任事故或者不良社会影响的;
- (4) 克扣人员工资或未按规定及时足额支付人员工资福利待遇的;
- (5) 乙方违反合同规定, 所提供的服务未达到合同要求, 甲方书面提出整改通知, 累计提出达三次, 乙方未按要求及时整改的。
- (6) 如在合同期内, 乙方发生以上情形之一, 甲方可直接从乙方提供银行履约保函或其他形式直接提取违约金作为造成各种损失的补偿。

3. 逾期不退还履约保证金的违约责任:

- (1) 乙方有权要求甲方交纳同服务费用总金额1%的违约金;
- (2) 乙方有权向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

注: 合同期间, 乙方违约, 严重影响甲方正常工作的, 造成人身伤害或财产受损, 甲方有权单方终止合同, 同时向乙方索偿; 乙方拒绝赔偿的, 履约保证金将用于冲抵甲方经济损失后返还金额, 如保证金不足以冲抵损失时, 甲方有权另行向乙方追讨。

七、保密要求

乙方应当对涉及甲方的信息严格保密, 未经甲方许可, 不得将信息泄露给第三方。否则, 甲方保留追究乙方法律责任的权利。

八、考核管理

1. 考核小组人员

由甲方相关人员及乙方管理人员组成后勤服务质量考核小组。项目日常检查工作由甲方负责。

2. 考核评定方式及时间

检评小组每月根据《广州市白云山云台景区管理中心后勤服务质量管理评分细则》在月末综合考核当月服务质量, 并在《广州市白云山云台景区管理中心后勤服务检查评分表》中填写考核结果, 考核结果作为月度支付服务费的依据。

3. 服务评分办法

为了确保服务质量, 甲方每月末根据《广州市白云山云台景区管理中心后勤服务质量管理评分细则》进行评定, 在后勤服务年限内, 每月采取检查评分制度, 基础分设为100分, 以综合评定的办法计算当月的实际得分, 当月检评分在95分及以上为合格, 不扣减服务费; 95分以下按每分值¥300.00元的标准扣减当月服务费【以总分数100分开始计算, 如当月得分为94分, 应扣减的服务费为: $(100-94) \times 300 = 1800$ 元】, 当月扣减金额在当月月度服务费中兑现扣减。80分(不含)以下为不合格。一个合作年度内有3个月(含3个月)以上的月度检评为不合格的, 则该年度考评不合格, 甲方有权上报监管部门并提前终止合同且无须向乙方承担任何违约责任。

如果因客观原因, 乙方提供的人员数量少于甲方的采购需求, 则应在评分表中注明减少的人数并核减当月服务费, 当月具体服务费按以下公式结算:

- (1) 当月按实核减的服务费金额=减少的人数*【年服务费(合同金额/2)/12个月/人员总体要求配置数】
- (2) 当月按实支付服务费用=月度服务费-当月按实核减的服务费金额。

附件: 考核评分细则

广州市白云山云台景区管理中心后勤服务质量管理评分细则

检评项目	检评要求	扣分标准
一、实施管理、制定方案、培训计划、预算等（满分20分）	（一）甲方对乙方派出的后勤服务人员的岗位设置、人员录用评价。（满分10分）	1. 乙方不服从甲方管理，每项扣5分。 2. 未按甲方要求设置及更换后勤服务人员，每人次扣5分。 3. 人员流动超过10%，在核定的次月扣5分。
	（二）乙方应针对本项目建立服务方案，结合景区内特点制定应急预案、建立后勤服务人员上岗前培训和交接班制度等各项管理制度、规定、突发事件的应急处置方案以及组织架构等内容的规章制度。（满分10分）	1. 未按合同约定编制服务方案、培训计划、管理计划、值班人员排班表、日常工作记录、应急预案、重大节假日工作计划或节后工作总结，每一项扣2分。 2. 编制预算计划不完善的，扣1分，扣至编制完善当月止。
二、购置服装等相关办公物品及培训记录归档管理（满分20分）	（一）乙方必须为后勤服务人员购置服装、必要的办公设备和办公用品等、必要的水电维修工具。（满分10分）	1. 未按工作需求为后勤服务人员购置服装（分别为每人春秋装、冬装、夏装至少各2套），每一项扣1分，扣至补充完整为止。
		2. 未购置必要的办公设备和办公用品，每一项扣0.5分，扣至补充完整为止。
		3. 未配置必要的水电维修工具，每一项扣0.5分，扣至补充完整为止。
	（二）乙方派驻到景区的队伍相对稳定，熟悉工作岗位及景区内环境，并加强管理教育，定期进行技能培训工作，资料整理归档完整。（满分10分）	1. 凡甲方组织乙方驻场后勤服务人员进行现场培训，出现无故不参加者的，每人次扣1分，情节严重扣满分。
		2. 乙方没有定期对驻场后勤服务人员进行安全、纪律及各种（文明劝导、应急处置）技能培训或不能提供培训资料的，每一项扣1分，情节严重扣满分。
		3. 乙方缺少日常管理、设施检修检查的制度和资料归档；每月月底未及时向甲方提交整理完善的资料，每一项扣2分。
三、乙方管理要求（满分	（一）严格按照招标文件采购需求书要求配备人员，执行服务方案，乙方应根据甲方对具体岗位要求进行排班，为景区提供文明旅游劝导、接受游客咨询、提供指引、讲解、旅游秩序维护和水电维护、索道机电维修等后勤保障。（满分10分）	4. 所聘用后勤服务人员对工作岗位不熟悉，不能满足岗位要求，每人次扣1分。情节严重扣2~5分。
		1. 现场后勤服务人员发现不文明游玩行为没有劝导；对游客态度生硬、使用不文明语言；开展后勤服务工作态度消极、推诿；没有履行好甲方规定的岗位职责，发现一种行为扣1分。情节严重扣2~5分。
		2. 不按合同定岗、定人，缺1人次除扣减相应人工费外，每发现一次扣1分。
		3. 未对甲方提供的设施设备进行保管和维护，使设施设备损坏，每一项扣2分。
		4. 后勤服务人员脱岗、串岗聊天，扣2分；无便民服务登记记录资料，扣1分；未及时向甲方汇报发现的突发情况，扣2分；门岗/站台购、验票秩序混乱，扣1分。情节严重扣2~5分。

20分)		5.拒不接受甲方临时工作内容调配、工作安排的，每项扣2分。情节严重扣3~5分。
		6.水电工和维修人员维修不及时或因工作疏忽造成景区损失的，扣2分。情节严重扣3~10分
		7.收到《后勤服务项目整改通知书》后，无及时整改，一次扣2分。
	(二)如遇重大节日或临时性任务(突击、迎检等)要加强后勤服务人员力量，并协助处理各种临时性任务，保障景区正常运作和旅游服务。(满分10分)	1.在重大节日及发生突发情况时，因现场后勤服务工作被上级领导或其他单位及游客投诉的，核查情况属乙方或驻派服务人员过失或过错的，视情节轻重每一人次扣2~5分。
		2.未按时完成甲方交办的任务，一次扣2分。
		3.因处理事件方式不妥造成负面影响而被新闻媒体曝光，视情节轻重一次扣2~5分。
四、后勤服务人员管理要求(满分40分)	后勤服务人员按规定着装，文明礼貌、言语规范、训练有素，认真履行职责。熟悉《广州市公园条例》和《白云山风景名胜区服务人员培训手册》《白云山风景区服务岗位文明礼仪服务规范》等规定，在劝阻游客不文明行为时须注意文明用语，不可与游客发生冲突，禁止后勤服务人员与游客发生冲突，并协助维护好工作区域的环境卫生工作。(满分40分)	1.在岗后勤服务人员姿势随意、懒散，每人每次扣0.5分。
		2.在岗后勤服务人员着装不整、形象不佳；未按要求佩戴工号牌的，每人每次扣0.5分。
		3.与游客发生冲突，扣2分。情节严重扣3~4分。
		4.上岗玩手机游戏、打瞌睡，每人每次扣0.5分。
		5.乙方安排的后勤服务人员不能完成甲方工作，每人每次扣1分。
		6.劝导游客时大声叱喝，服务态度欠佳，每人每次扣1分。情节严重扣2~5分。
		7.未及时响应维修任务的，每次扣0.5分；维修作业不当，如电箱未及时关锁的，每次扣0.5分。
		8.后勤服务人员之间或与甲方工作人员、游客等第三人产生矛盾、发生争执的，每人每次扣1分。
		9.未及时完成保障任务或岗位职责任务的，每人每次扣1分。
		10.没有维持好门岗/站台秩序，造成秩序混乱并发生安全事故，每次扣2分。情况严重或对景区造成严重影响的，每次扣5分
		11.后勤服务人员乱摆乱放个人物品及工作用具，造成门岗/站台或工作区域杂乱的，每次扣0.5分。
		12.后勤服务人员监守自盗，造成甲方损失的，乙方应赔偿甲方损失，同时视情节轻重一次扣2~5分。
		13.未及时整理图书，每次扣0.5分。

4.其他扣罚标准

- (1) 服务期间由于乙方的工作人员服务工作出现不文明行为而被新闻媒体曝光，或在创文检评中或重要会务保障等因乙方管理不当造成甲方被扣分的，每人次扣减服务费3000元。
- (2) 乙方派驻到景区的人员队伍应相对稳定，对工作人员(含项目经理和现场主管)不符合景区管理要求的，但乙方拒不更换的，甲方有权根据情节轻重扣减服务费1000元以上、3000元以下服务费。
- (3) 甲方向乙方发出《整改通知书》后，乙方不按要求在限期内完成整改的，甲方有权扣减服务费为200元/次。
- (4) 乙方工作人员故意浪费水电的，除补偿水电费外，每次发现及举证后扣减服务费500元。
- (5) 乙方必须严格执行国家和地方的有关安全生产、环境保护法律法规和我国制定的各项规章制度及行业安全技术操作规程，做到不违章指挥，不冒险作业，由于疏忽所造成的责任和损失由乙方负责(包括刑事责任)。没有做好安全措施，每次发现及举证后扣减服务费100元。

(6) 乙方服务期间在岗人数不足, 每天每岗缺1人次扣减服务费200元(事先请假的除外)。确需请假者, 需提前经现场管理人员同意后向乙方请示, 得到批准方可休假; 乙方应做好人员职责分配, 确保不因人员休假导致工作脱节。若工作人员擅自离岗, 按缺员处理, 每天每岗缺1人次扣减服务费500元。

(7) 甲方发现乙方服务期间自由散漫, 不按规定上下班, 上班时串岗、闲谈、睡觉、滋事或做与工作无关的事情应予警告, 警告无效, 每人每次扣减服务费200元。

5.其他

(1) 验收合格的项目, 甲方应当根据采购合同的约定及时向乙方支付采购资金。

(2) 验收不合格的项目, 甲方应当依法及时处理。

(3) 采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的, 甲方应当及时报告本级财政部门。

九、其他要求

1.违法约定处置: 乙方应做好每月服务工作, 听从甲方安排, 若在甲方管理人员或第三管理单位巡查中发现问题未能及时处理和多次整改未达甲方要求, 甲方有权另行委托他人处置, 费用从服务费中扣除。

2.在本项目期间, 如因政府建设或不可抗力导致服务范围或时间发生变化的, 由甲方、乙方共同确认, 签订补充协议, 服务费相应调整。

3.由于景区发展建设需要, 甲方要求提前终止合同, 乙方应无条件接受。

4.所有附件、采购文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分, 与签订的合同具有同等法律效力。在执行合同的过程中, 所有经双方签署确认的文件(包括会议纪要、补充协议、往来信函)即成为合同的有效组成部分。

5.如一方地址、电话、传真号码有变更, 应在变更当日书面通知对方, 否则, 应承担相应责任。

6.乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

十、违约责任

1.因乙方责任甲方损失的(包括经济损失和名誉损失), 由乙方负责赔偿。

2.乙方因内部管理混乱而发生员工怠工、罢工等严重损害甲方利益的事件, 或乙方员工在公园内发生严重安全事故、涉及治安案件造成甲方经济损失的, 由乙方负责赔偿。

3.若因乙方工作失误造成被投诉或赔偿责任, 由乙方负责。乙方未按照合同规定配齐人员或在检评中被扣分的, 甲方有权按实际情况扣减承包费用。

4.乙方工作未能达到项目规定的要求, 甲方连续3个月向乙方发出整改通知书, 乙方仍不整改的, 甲方有权单方终止合同, 不予退还履约保证金, 由此造成的全部损失由乙方负责。

5.双方均需遵守合同约定, 履行合同责任和义务, 任何一方违约, 均需按法律规定承担违约责任。如乙方确实需要提前解除或终止合同而甲方无过错的, 乙方须提前两个月书面通知甲方, 并向甲方偿付合同服务费总金额的10%作为补偿金。

6.若乙方违反合同规定, 未能达到约定的服务质量目标, 使用人投诉多且不按要求进行整改或出现重大失误、重大负面影响, 甲方有权提前终止合同。若造成甲方经济损失, 乙方应承担由此而造成甲方的经济损失另须向甲方赔偿合同总金额的10%作为违约金。

7.如发生乙方上岗人员严重缺员、怠工、罢工、闹事或工作质量明显不符合规定要求等情形的, 甲方有权临时安排第三方人员进行补救, 由此产生的费用全部由乙方承担, 且甲方有权解除合同, 因此所造成的一切后果由乙方负责。

8.未经甲方同意, 乙方不得将合同服务项目分包或转包给他人(单位), 否则, 视为乙方违约, 甲方可以解除合同。

9.在全国、省、市的重要检查或重大突击性任务中, 发生属乙方质量责任问题, 经查属实, 且不及时或不配合整改的服务区域受到上级批评, 在服务期(当年度)累计三次的, 甲方有权上报监管部门并解除合同且不承担任何违约责任。

10.乙方招聘的员工时要严格按照国家用工有关规定执行, 服务期内发生的各种事故, 包括治安、交通、防火等安全事故和劳资纠纷事件等, 均由乙方承担相应责任, 在服务期发现上述事故累计达三次的, 甲方有权上报监管部门并解除合同且不承担任何违约责任。

11.其它违约责任按《中华人民共和国民法典(合同编)》处理。

十一、履约验收方案

1.履约验收主体

项目履约验收主体为甲方。甲方和乙方共同参与合同履行验收工作，客观反映社会公众对项目服务质量的评价。

履约验收时间：

- （1）项目按月验收。月度验收工作在每月支付前完成，根据验收结果支付每月服务费。
- （2）项目服务期满后通过审查乙方提供的项目履约过程台账及各月份验收考评情况开展整体验收。

2.履约验收方式

每月根据《广州市白云山云台景区管理中心后勤服务质量管理评分细则》在月末综合考核当月服务质量，根据技术、商务要求，审查乙方提供的每月履约过程台账并在《广州市白云山云台景区管理中心后勤服务检查评分表》中填写考核结果。

3.履约验收程序

（1）除合同签订首月外，每月10日（遇节假日顺延）前，乙方根据实际情况，按《后勤服务人员经费项目履约材料清单》中所列的要求提交当月所需的上月服务履约验收材料（均需纸质版）。

后勤服务人员经费项目履约材料清单

序号	验收类别	验收内容	验收标准
1	管理方案及计划总结	总体服务方案	合同签订首月提交
2		月度计划	每月1日前提交
3		月度总结	次月5日前提交
4		年度总结（年度提供）	年底12月20日前提交
5	日常工作管理	每月人员排班表	每月1日前提交
6		当月人员考勤表	提供每天考勤记录表
7		云台景区管理中心日常工作记录表	每日登记，当月汇总提交
8		后勤服务管理沟通协调会（如有）	提供签到表、协调会会议纪要。
9		后勤服务项目整改通知书（如有）	提供整改通知书
10		整改情况反馈书（如有）	是否按规定的时间及要求完成整改工作
11		云台景区管理中心维修任务表与验收表	每日按实际情况登记，当月汇总提交
12	人员管理、培训	人员岗前培训	提供培训计划、培训通知、培训资料、 培训签到表和培训评价表。
13		岗位人员个人信息资料	1.提供岗位人员身份证、职业证书等（合同签订首月提供） ； 2.结合每日签到表及当月每周的排班表，核查以上人员本月是否均有出勤记录。
14		人员档案管理	人员入职或离职档案、人员素质考评记录、人员考勤记录、 人员排班记录
15		突发事件下的安抚游客、应急疏散培训或演练（逢 季度提供）	每季度不少于1次
16		人员变动/更换资料（如有）	汇总提供上月人员变动资料，包含申请资料、人员变更资料
17		员工奖惩机制	合同签订首月提交
18	服务管理	志愿者台账	每月与月度总结一并提交
19		后勤人员服务满意程度调查	每半年一次向游客进行问卷调查（满意度不低于90%）

（2）甲方经办人员在收到上述资料的5个工作日内，对照《广州市白云山云台景区管理中心后勤服务质量管理评分细则》，在《广州市白云山云台景区管理中心后勤服务检查评分表》中打分，并填写《后勤服务项目X月支付进度表》。

（3）项目服务期满后由乙方10个工作日内将服务期内所有的台账资料整理成册后提出申请，甲方收到申请的7日内（如遇特殊情况甲方可

延期验收)组织开展项目整体验收,并填写《XX项目总体履约验收表》。

4.履约验收内容

量化的指标包括投入人员数量、投入人员年龄、工作任务履职情况、人员到岗情况、服务工作情况等内容。

不可量化的指标包括人员服务态度、人员仪容仪表情况、人员工作效率等。

5.履约验收台账资料模板

部分履约验收台账资料模板详见附件,未提供模板的台账资料由乙方自行确定资料式样,报甲方同意后提供。

十二、税费

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

十三、争议的解决

合同执行过程中发生的任何争议,如双方不能通过友好协商解决,任何一方均可向甲方所在地具有管辖权的人民法院提起诉讼。在争议解决期间,除有关争议的条款外,不影响本协议其他条款的继续履行。因履行本合同产生争议的,因此产生的相应费用(包括但不限于公证费、评估费、鉴定费、保全费、诉讼费、送达费、执行费、交通费、住宿费、律师费等全部费用)由违约方承担。

十四、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时,应在不可抗力事件结束后1日内向对方通报,以减轻可能给对方造成的损失,在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后,允许延期履行或修订合同,并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

十五、其他

1、所有经双方或多方签署确认的文件(包括补充协议、会议纪要、往来信函)、采购文件和响应承诺文件、合同的附件及《中标通知书》均为本合同不可分割的有效组成部分,与本合同具有同等的法律效力和履约义务,其生效日期为签字盖章确认之日期。当各文件的约定出现矛盾或冲突时,按以下文件顺序进行解释:

- (1) 经双方或多方签署确认的文件(包括补充协议、会议纪要、往来信函);
- (2) 本合同;
- (3) 招标文件;
- (4) 中标通知书;
- (5) 投标文件、响应承诺文件;
- (6) 其他文件。

2、如一方地址、电话、传真号码有变更,应在变更当日书面通知对方,否则,应承担相应责任。

3、除甲方事先书面同意外,乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务,否则甲方有权提前终止合同,并不予退还履约保证金,给甲方造成其他损失的,乙方应予以赔偿。

十六、合同生效

1、本合同经甲乙双方代表或其授权代表签字及单位盖章后生效。

2、合同一式肆份,具有同等法律效力,甲方执贰份,乙方执贰份。

(以下为签署页及合同附件)

附件:

- (1) 云台景区管理中心维修任务表与验收表
- (2) 云台景区管理中心日常工作记录表
- (3) X月验收申请表
- (4) 广州市白云山云台景区管理中心后勤服务检查评分表
- (5) 后勤服务项目X月支付进度表
- (6) 《XX项目总体履约验收表》

甲方(盖章): 乙方(盖章):

签约代表: 签约代表:

签订地点:

签订日期: 年 月 日 签订日期: 年 月 日

开户名称:

银行账号:

第六章 投标文件格式与要求

投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的相关文件，并作为其投标文件的一部分，所有文件必须真实可靠、不得伪造，否则将按相关规定予以处罚。

投标文件封面

（项目名称）

投标文件封面

（正本 / 副本）

采购计划编号：**440101-2025-13517**

采购项目编号：**GDHS25GZ16024**

所投采购包：第 包

（投标人名称）

年 月 日

投标文件目录

- 一、投标函
- 二、开标一览表
- 三、分项报价表
- 四、政策适用性说明
- 五、实质性响应一览表
- 六、法定代表人证明书
- 七、法定代表人授权书
- 八、提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料
- 九、承诺函
- 十、中小企业声明函
- 十一、监狱企业
- 十二、残疾人福利性单位声明函
- 十三、联合体共同投标协议书
- 十四、投标人业绩情况表
- 十五、技术和服务要求响应表
- 十六、商务条件响应表
- 十七、履约进度计划表
- 十八、各类证明材料
- 十九、采购代理服务费支付承诺书
- 二十、需要采购人提供的附加条件
- 二十一、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等
- 二十二、附件
- 二十三、政府采购履约担保函、采购合同履行保险凭证

格式一：

投标函

致：广东和盛招标代理有限公司

你方组织的“2025年城维计划—后勤服务人员经费”项目的招标[采购项目编号为：GDHS25GZ16024]，我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的“2025年城维计划—后勤服务人员经费”项目的招标文件的全部内容。

我方在参与投标前已详细研究了招标文件的所有内容，包括澄清、修改文件（如果有）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全明白并认为此招标文件没有倾向性，也不存在排斥潜在投标人的内容，我方同意招标文件的相关条款，放弃对招标文件提出误解和质疑的一切权利。

(投标人名称)作为投标人正式授权(授权代表全名,职务)代表我方全权处理有关本投标的一切事宜。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按招标文件提供的全部货物与相关服务的投标总价详见《开标一览表》。

（二）本投标文件的有效期为从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天。如中标，有效期将延至合同终止日为止。在此提交的资格证明文件均至投标截止日有效，如有在投标有效期内失效的，我方承诺在中标后补齐一切手续，保证所有资格证明文件能在签订采购合同时直至采购合同终止日有效。

（三）我方愿意向贵方提供任何与本项报价有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

（四）我理解贵方不一定接受最低投标价或任何贵方可能收到的投标。

（五）我方如果中标，将保证履行招标文件及其澄清、修改文件（如果有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《采购需求》及《合同书》中的全部任务。

（六）我方作为法律、财务和运作上独立于采购人、采购代理机构的投标人，在此保证所提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

（七）我方投标报价已包含应向知识产权所有权人支付的所有相关税费，并保证采购人在中国使用我方提供的货物或服务时，如有第三方提出侵犯其知识产权主张的，责任由我方承担。

（八）我方接受采购人委托向贵方支付代理服务费，项目总报价已包含代理服务费，如果被确定为中标供应商，承诺向贵方足额支付。（若采购人支付代理服务费，则此条不适用）

（九）我方与其他投标人不存在法定代表人或单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

（十）我方承诺未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。

（十一）我方未被列入法院失信被执行人名单中。

（十二）我方承诺遵守《中华人民共和国民法典》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

（十三）我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，承诺如下：

（1）我方参加本项目政府采购活动前3年内在经营活动中没有以下违法记录，或因违法经营被禁止参加政府采购活动的期限已届满：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。

（2）我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

以上内容如有虚假或与事实不符的，评标委员会可将我方做无效投标处理，我方愿意承担相应的法律责任。

（十四）我方对在本函及投标文件中所作的所有承诺承担法律责任。

（十五）所有与本招标有关的函件请发往下列地址：

地 址：_____ 邮政编码：_____

电 话：_____

传 真：_____

代表姓名：_____ 职 务：_____

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：_____

投标人名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式二：

开标一览表

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成开标一览表，若在投标文件中出现非系统生成的开标一览表，且与投标客户端生成的开标一览表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

投标人名称：

序号	采购项目名称/采购包名称	投标报价（元/%）	交货或服务期	交货或服务地点
1				

投标人签章：_____

日期： 年 月 日

格式三：

分项报价表

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成分项报价表，若在投标文件中出现非系统生成的分项报价表，且与投标客户端生成的分项报价表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：
项目名称：
投标人名称：
采购包：

货币及单位：人民币/元

品目号	序号	货物名称	规格型号	品牌	产地	制造商名称	单价	数量	总价
1									

品目号	序号	服务名称	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	单价	数量	总价
1									

投标人签章：_____

日期： 年 月 日

格式四：

政策适用性说明

按照政府采购有关政策的要求，在本次的技术方案中，采用符合政策的小型或微型企业产品、节能产品、环境标志产品，主要产品与核心技术介绍说明如下：

序号	主要产品/技术名称（规格型号、注册商标）	制造商(开发商)	制造商企业类型	节能产品	环境标志产品	认证证书编号	该产品报价在总报价中占比（%）
1							
2							
3							
4							
5							
...							

注：1.制造商为小型或微型企业时才需要填“制造商企业类型”栏,填写内容为“小型”或“微型”；

2.“节能产品、环境标志产品”须填写认证证书编号，并在对应“节能产品”、“环境标志产品”栏中勾选，同时提供有效期内的证书复印件（加盖投标人公章）

投标人名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式五：

实质性响应一览表

序号	实质性响应条款	投标人响应情况	差异
1			
2			
3			
4			
...			
...			

说明：

- 1.实质性响应条款一览表后续内容请根据第二章采购需求★号条款详细列举
- 2.本表所列条款必须一一予以响应，“投标人响应情况”一栏应填写具体的响应内容，有差异的要具体说明。
- 3.请投标人认真填写本表内容，如填写错误将可能导致投标无效。

格式六：

（投标人可使用下述格式，也可使用广东省工商行政管理局统一印制的法定代表人证明书格式）

法定代表人证明书

_____ 现任我单位 _____ 职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限： _____

附：代表人性别： _____ 年龄： _____ 身份证号码： _____

注册号码： _____ 企业类型： _____

经营范围： _____

投标人名称（盖章）： _____

地址： _____

法定代表人（签字或盖章）： _____

职务： _____

日期： 年 月 日

格式七:

法定代表人授权书格式

(对于银行、保险、电信、邮政、铁路等行业以及获得总公司投标授权的分公司，可以提供投标分支机构负责人授权书)

法定代表人授权书

致：广东和盛招标代理有限公司

本授权书声明：_____是注册于 (国家或地区) 的 (投标人名称) 的法定代表人，现任_____职务，有效证件号码：_____。现授权 (姓名、职务) 作为我公司的全权代理人，就“2025年城维计划—后勤服务人员经费”项目采购 [采购项目编号为GDHS25GZ16024] 的投标和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于_____年_____月_____日签字生效，特此声明。

投标人（盖章）：_____

地址：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

职务：_____

被授权人（签字或盖章）：_____

职务：_____

日期： 年 月 日

格式八：

提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

提供以下相关证照的扫描件之一：**1.**企业法人提供企业法人营业执照；**2.**事业法人提供事业法人登记证；**3.**其他组织提供其他组织的营业执照或执业许可证；**4.**自然人提供居民身份证等；

格式九：

（对于采购需求写明“提供承诺”的条款，供应商可参照以下格式提供承诺）

承诺函

致：广州市白云山云台景区管理中心

对于_____项目（项目编号：_____），我方郑重承诺如下：

如中标/成交，我方承诺严格落实采购文件以下条款：（建议逐条复制采购文件相关条款原文）

（一）星号条款

- 1.
- 2.
- 3.

.....

（二）三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.

.....

（三）非星号、非三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.

.....

特此承诺。

供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式十：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

温馨提示：

根据《广州市财政局 广州市工业和信息化局转发广东省财政厅 广东省发展和改革委员会 广东省工业和信息化厅 广东省地方金融监督管理局关于印发《广东省政府采购促进中小企业发展实施细则（试行）》的通知》、《广州市财政局关于进一步规范政府采购供应商资格审查及中小企业声明函管理的通知》的精神，投标人需根据以下要求对其出具的《中小企业声明函》的信息进行完善和规范。

（一）对于已纳入统计部门统计范围的企业，所属行业、从业人员、营业收入、资产总额、规模类型应与统计部门报表保持一致。

（二）对于未纳入统计部门统计范围的企业，应对照《国民经济行业分类》确定所属行业，当企业从事两种以上的经济活动时，则按照主要活动确定其所属行业；从业人数可以社会保险参保人数为准；营业收入、资产总额可以第三方出具的报告为准。

（三）对于采购文件确实允许非独立法人参与采购活动的，应按其所属集团公司合并财务报表数据情况予以填报。以联合体形式参加或者合同分包的，需填写联合体中的中小企业或签订分包意向协议的中小企业相关信息。

（四）《中小企业声明函》真实性由其出具的供应商负责。《中小企业声明函》中相关企业[制造商、承建（承接）企业]所属行业应当与采购标的所属行业相一致。如为货物采购项目，《中小企业声明函》应当充分、准确反映货物制造商的信息。

（五）对于专门面向中小企业预留份额的采购项目或者采购包，《中小企业声明函》由采购人、采购代理机构在资格审查阶段审查；对于不专门面向中小企业采购的采购项目或者采购包，以及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，《中小企业声明函》由评审委员会在评审过程中审查。

（六）经调查发现供应商提供《中小企业声明函》内容与实际不符的，政府采购监管部门有权根据《中小企业声明函》与实际情况的差异视情形认定其是否属于虚假材料谋取中标。

（七）根据《财政部关于规范政府采购行政处罚有关问题的通知》（财库〔2015〕150号）规定，各级人民政府财政部门依法对供应商作出的禁止参加政府采购活动的行政处罚决定在全国范围内生效。

为落实对政府采购违法失信行为惩戒，供应商存在任一级人民政府财政部门作出“禁止参加政府采购活动”行政处罚决定且处罚期限未届满的，即使尚未在“中国政府采购网”开设的“政府采购严重违法失信行为处罚记录”和“信用中国”网站显示，也应禁止参加政府采购活动，采购人及采购代理机构应当审慎甄别供应商参与政府采购活动资格。

（八）采购人、采购代理机构、评标委员会（评审小组）在依法进行资格审查时，应当甄别供应商是否存在“禁止参加政府采购”行政处罚决定记录，依法依规审查供应商投标资格。在资格审查、符合性审查等评审过程中，应严格依照规定审查《中小企业声明函》等文件，确保符合相关政策规定。采购人、采购代理机构、评标委员会（评审小组）审查不到位的，监管部门将依法责令改正；拒不改正的，本机关将按照《中华人民共和国政府采购法》相关规定进行处理。

（九）供应商提供承诺函、第三方书面声明、检测报告、资质证件、业绩成果等材料作为投标文件组成部分的，供应商应保证资料内容书写正确、真实有效、完整一致。如相关第三方书面声明、相关检测报告等资料虚假，监管部门有权根据调查情形认定其是否属于提供虚假材料谋取中标，并严肃处理。

中小企业声明函（所响应产品制造商为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

中小企业声明函（货物）

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

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

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

2：投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。在实际操作中，投标人希望获得中小企业扶持政策支持，应从制造商处获得充分、准确的信息。对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。

中小企业声明函（承建本项目工程为中小企业或者承接本项目服务为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，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，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： 年 月 日

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。

2：投标人应当自行核实是否属于小微企业，并认真填写声明函，若有虚假将追究其责任。

格式十一：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

监狱企业

提供由监狱管理局、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。

格式十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

格式十三：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

联合体共同投标协议书

立约方：（甲公司全称）

（乙公司全称）

（.....公司全称）

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）自愿组成联合体，以一个投标人的身份共同参加（采购项目名称）（采购项目编号）的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立协议如下：

一、联合体各方关系

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）共同组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加本项目的响应。（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）作为联合体成员，若中标，联合体各方共同与采购人签订政府采购合同。

二、联合体内部有关事项约定如下：

1.（甲公司全称）作为联合体的牵头单位，代表联合体双方负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

2.联合体将严格按照文件的各项要求，递交投标文件，切实执行一切合同文件，共同承担合同规定的一切义务和责任，同时按照内部职责的划分，承担自身所负的责任和风险，在法律上承担连带责任。

3.如果本联合体中标，（甲公司全称）负责本项目_____部分，（乙公司全称）负责本项目_____部分。

4.如中标，联合体各方共同与（采购人）签订合同书，并就中标项目向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

5.联合体成员（公司全称）为（请填写：小型、微型）企业，将承担合同总金额_____%的工作内容（联合体成员中有小型、微型企业时适用）。

三、联合体各方不得再以自己名义参与本采购包响应，联合体各方不能作为其它联合体或单独响应单位的项目组成员参加本采购包响应。因发生上述问题导致联合体响应成为无效报价，联合体的其他成员可追究其违约责任和经济损失。

四、联合体如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，本联合体任何一方均同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

五、本协议在自签署之日起生效，有效期内有效，如获中标资格，合同有效期延续至合同履行完毕之日。

六、本协议书正本一式_____份，随投标文件装订_____份，送采购人_____份，联合体成员各一份；副本一式_____份，联合体成员各执_____份。

甲公司全称：_____（盖章）_____，乙公司全称：_____（盖章）_____，.....公司全称：_____（盖章）_____，
_____年____月____日，_____年____月____日，_____年____月____日

注：1. 联合响应时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

格式十四：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

投标人业绩情况表

序号	客户名称	项目名称及合同金额（万元）	签订合同时间	竣工验收报告时间	联系人及电话
1					
2					
3					
4					
...					

根据上述业绩情况，按招标文件要求附销售或服务合同复印件及评审标准要求的证明材料。

格式十五：

《技术和服务要求响应表》

序号	标的名称	参数性质	采购文件规定的技术和 服务要求	投标文件响应的 具体内容	型号	是否偏离	证明文件所在位 置	备注
1								
2								
3								
4								
5								
6								
...								
...								

说明：

- 1.“采购文件规定的技术和服务要求”项下填写的内容应与招标文件中采购需求的“技术要求”的内容保持一致。投标人应当如实填写上表“投标文件响应的具体内容”处内容，对采购文件提出的要求和条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求。投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再另页应答，否则投标无效。
2. 参数性质栏目按招标文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标条款。
3. “是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。
- 4.“备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十六：

《商务条件响应表》

序号	参数性质	采购文件规定的商务条件	投标文件响应的具体内容	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
.....						

说明：

1. “采购文件规定的商务条件”项下填写的内容应与招标文件中采购需求的“商务要求”的内容保持一致。

2. 投标人应当如实填写上表“投标文件响应的具体内容”处内容，对采购文件规定的商务条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述或照搬照抄采购文件参数、不注明实际数值者 的，将视为未实质性满足招标文件要求。投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再另页应答，否则投标无效。

3. 参数性质栏目按招标文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标条款。

4. “是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。

5.“备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十七：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

履约进度计划表

序号	拟定时间安排	计划完成的工作内容	实施方建议或要求
1	拟定__年__月__日	签定合同并生效	
2	__月__日—__月__日		
3	__月__日—__月__日		
4	__月__日—__月__日	质保期	

格式十八：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

各类证明材料

- 1.招标文件要求提供的其他资料。
- 2.投标人认为需提供其他资料。

格式十九：

采购代理服务费支付承诺书

致：广东和盛招标代理有限公司

如果我方在贵采购代理机构组织的2025年城维计划—后勤服务人员经费招标中获中标（采购项目编号：GDHS25GZ16024），我方保证在收取《中标通知书》时，按招标文件对代理服务费支付方式的约定，承担本项目代理服务费。

我方如违约，愿凭贵单位开出的违约通知，从我方提交的投标保证金中支付，不足部分由采购人在支付我方的中标合同款中代为扣付；以投标担保函（或保险保函）方式提交投标保证金时，同意和要求投标担保函开立银行或担保机构、保险保函开立的保险机构应广东和盛招标代理有限公司的要求办理支付手续。

特此承诺！

投标人法定名称（公章）： _____
投标人法定地址： _____
投标人授权代表（签字或盖章）： _____
电 话： _____
传 真： _____
承诺日期： _____

格式二十：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

需要采购人提供的附加条件

序号	投标人需要采购人提供的附加条件
1	
2	
3	

注：投标人完成本项目需要采购人配合或提供的条件必须在上表列出，否则将视为投标人同意按现有条件完成本项目。如上表所列附加条件含有采购人不能接受的，将被视为投标无效。

格式二十一：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等内容和格式自拟。

格式二十二：

附件（以下格式文件由供应商根据需要选用）

政府采购投标（响应）担保函

编号：【 】号

（采购人）：

鉴于_____（以下简称“投标（响应）人”）拟参加编号为_____的（以下简称“本项目”）投标（响应），根据本项目采购文件，投标（响应）人参加投标（响应）时应向你方交纳投标（响应）保证金，且可以投标保险凭证的形式交纳投标（响应）保证金。应投标（响应）人的申请，我方以保险的方式向你方提供如下投标保证保险凭证：

一、保险责任的情形及保证金额

（一）在投标（响应）人出现下列情形之一时，我方承担保险责任：

- 1.中标（成交）后投标（响应）人无正当理由不与采购人签订《政府采购合同》；
- 2.采购文件规定的投标（响应）人应当缴纳保证金的其他情形。

（二）我方承担保险责任的最高金额为人民币_____元（大写）即本项目的投标（响应）保证金金额。

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方的保证期间为：本保险凭证自__年__月__日起生效，有效期至开标日后的90天内。

三、承担保证责任的程序

- 1.你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号、户名和开户行，并附有证明投标（响应）人发生我方应承担保证责任情形的事实材料。
- 2.我方在收到索赔通知及相关证明材料后，在15个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方按照你方的要求代投标（响应）人向你方支付相应的索赔款项。

四、保证责任的终止

- 1.保证期间届满，你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。
- 2.我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自我方向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任终止。
- 3.按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任终止。

五、免责条款

- 1.依照法律规定或你方与投标（响应）人的另行约定，全部或者部分免除投标（响应）人投标（响应）保证金义务时，我方亦免除相应的保证责任。
- 2.因你方原因致使投标（响应）人发生本保函第一条第（一）款约定情形的，我方不承担保证责任。
- 3.因不可抗力造成投标（响应）人发生本保函第一条约定情形的，我方不承担保证责任。
- 4.你方或其他有权机关对采购文件进行任何澄清或修改，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为 法院。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：_____（公章）_____

联系人：_____

联系电话：_____

格式二十三：

政府采购履约担保函

编号：

（采购人）：

鉴于贵方在_____项目（项目编号为_____以下简称“项目”）的采购中，确定_____为中标人/供应商，拟签订/已签订项目相关采购合同（以下简称“主合同”）。依据主合同的约定，供应商应向贵方交纳履约保证金，且可以履约担保函的形式交纳履约保证金。应供应商的申请，我方以保证的方式向贵方提供如下履约保证金担保：

一、保证金额

我方的保证范围是主合同约定的合同价款总额的_____%，数额为_____（大写），币种为人民币（即主合同履约保证金金额）。

二、我方保证的方式为：连带责任保证。

三、我方保证的期间为：本保函自开立之日起生效，至 年 月 日止。

四、在本保函的有效期限内，如被保证人违反上述合同或协议约定的义务，我方将在收到你方提交的本保函文件及符合下列全部条件的索赔通知后 30 个工作日内以上述保证金额为限支付你方索赔金额：

- (一)索赔通知文件必须以书面形式提出，列明索赔金额，并由你方法定代表人(负责人)或授权代理人签字并加盖公章；
- (二)索赔通知文件必须同时附有：
 - 1.一项书面声明，声明索赔款项并未由被保证人或其代理人直接或间接地支付给你方；
 - 2.证明被保证人违反上述合同或协议约定的义务以及有责任支付你方索赔金额的证据。
- (三)索赔通知文件必须在本保函有效期内到达以下地址：

_____。

五、本保函保证金额将随被保证人逐步履行保函项下合同约定或法定的义务以及我方按你方索赔通知文件要求分次支付而相应递减。

六、本保函项下的权利不得转让，不得设定担保。受益人未经我方书面同意转让本保函或其项下任何权利，我方在本保函项下的义务与责任全部消灭。

七、本保函项下的合同或基础交易不成立、不生效、无效、被撤销、被解除，本保函无效;被保证人基于保函项下的合同或基础交易或其他原因的抗辩，我方均有权主张。

八、因本保函发生争议协商解决不成，按以下第 (一)种方式解决：

- (一)向我方所在地的人民法院起诉。
- (二)提交 此栏空白 仲裁委员会(仲裁地点为此栏空白)按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。

九、本保函适用中华人民共和国法律。

十、其他条款：

1.本保函有效期届满或提前终止，本保函自动失效，我方在本保函项下的义务与责任自动全部消灭，此后提出的任何索赔均为无效索赔，我方无义务作出任何赔付。

2.所有索赔通知必须在我方工作时间内到达本保函规定的地址。

十一、本保函自我方盖章之日起生效。

保证人：_____ (盖章)
联系地址：_____
联系电话：_____
开立日期：__年__月__日

采购合同履行保险凭证

致被保险人_____：

鉴于你方_____（招标方/被保险人）接受投保人_____（投标方）参加_____（采购）项目的投标，向投保人签发中标通知书，投保人在我公司投保《采购合同履行保证保险》，我公司接受投保人的请求，在保险责任范围内，愿意就投保人履行与你方订立的采购合同，向你方提供如下保证保险：

一、我公司对上述采购项目出具的《采购合同履行保证保险》保单号：

二、上述保单项下我公司的保险金额（最高限额）：人民币（¥：元）

上述全部保险单的保险金额随投保人逐步履行采购合同约定的义务或我公司的赔付而递减。

三、本保险的保险期间自____年__月__日__时起至____年__月__日__时止，共计____天。

四、本保险合同仅承担履约保证责任：在本保险期限内，供应商在《采购合同》的履约过程中，因下列情形给你方造成直接损失的，在收到你方提交的符合保险合同约定的全部条件的书面文件，我公司依据保险合同有关约定并与你方达成一致赔偿意见后 30 个工作日内以上述保险金额为限，支付你方索赔金额。

（一）投保人未按照采购合同约定的时间、地点交付采购标的；

（二）投保人供应采购标的的规格、型号、数量、质量等不符合《采购合同》的约定。

五、索赔文件

（一）经被保险人有权人签字、加盖被保险人公章的书面索赔声明正本，索赔声明须注明本保险凭证对应的保单号并申明如下事实：

（1）投保人未履行采购合同相关义务；

（2）投保人的违约事实。

（二）保险单正本；

（三）《采购合同》副本及与采购项目进展、质量、缺陷有关的证明文件（包括《中标通知书》、投标书及其附录、会议纪要、其他合同文件等）；

（四）保险人要求投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料；

（五）仲裁机构出具的裁决书或法院出具的裁定书、判决书等生效法律文书（适用于仲裁或诉讼确认损失的方式）；

六、未经保险人书面同意，本保险凭证与保险合同不得转让、质押，否则保险人在本保险凭证与保险合同项下的保险责任自动解除。

七、本保证保险发生争议协商解决不成，向保险人所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

八、本保证保险适用的保险条款为《_____》。

九、保险责任免除及其他本保险凭证未载明事宜以保险合同约定为准。

十、本保险凭证自保险人加盖保单专用章起生效。

保证人：_____(盖章)

地址：_____

电话：_____

开立日期：____年__月__日