

2025 年广州海事博物馆及南海神庙综合服务采购项目

编号: KYCS-2025-031

邀请 招标 文件

招标人: 广州凯云城市运营管理有限公司



目 录

投标邀请函及回执	3
第一章 招标人需求	5
第二章 投标人须知	18
第三章 合 同（样本）	24
第四章 开标、评标和定标	40
第五章 投标文件格式	46

投标邀请函及回执

投标邀请书

（受邀请供应商）：

广州凯云城市运营管理有限公司就2025年广州海事博物馆及南海神庙综合服务采购项目已具备采购条件，现对2025年广州海事博物馆及南海神庙综合服务采购项目进行邀请招标采购。

一、招标项目编号：KYCS-2025-031

二、招标项目名称：2025年广州海事博物馆及南海神庙综合服务采购项目

三、项目内容及服务期限：

项目内容：广州海事博物馆及南海神庙综合服务

服务期限：自合同签订之日起一年

四、预算金额：人民币1,994,943.00元（不含税）

五、合格投标人资格要求

（1）具有独立承担民事责任的能力（提供法人营业执照或者其他组织登记文件等证明文件，自然人的身份证明）；

（2）提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明（填写招标文件格式5资格声明函）；

（3）提供参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（填写招标文件格式5资格声明函）；

2. 未列入“信用中国”网站中“记录失信被执行人或税收违法黑名单，无行政处罚记录（以“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）查询结果为准，如在上述网站查询结果均显示没有相关记录，视为没有上述不良信用记录。如相关失信记录已失效，供应商须提供相关证明资料）。

3. 本项目不接受联合体投标。

六、投标截止时点： 2025年8月11日9时30 分

七、投标文件递交时间： 2025 年 8 月 11 日 9 时 00 分— 9 时 30 分

八、投标文件递交地点: 广州市黄埔区科学大道60号(A2栋) 29楼

九、开标、评标时间: 2025年8月11日10时30分

十、开标及评标地点: 广州凯云城市运营管理有限公司, 地址: 广州市黄埔区科学大道60号(A2栋) 29楼。

招标人名称: 广州凯云城市运营管理有限公司

联系人: 黄先生 联系电话: 18824786501 邮箱: 1253967105@qq.com

招标邀请书回执

2025年广州海事博物馆及南海神庙综合服务采购项目(项目编号: KYCS-2025-031)的《投标邀请书》已获取。本公司决定参加☐ 不参加☐ 该项目的投标活动, 投标截止时间为2025年8月11日9时30分。

收件单位: (盖章)

经办人: (签章)

年 月 日

第一章 招标人需求

一、项目基本情况：

项目名称：2025 年广州海事博物馆及南海神庙综合服务采购项目。

范围：本项目的综合服务。

位置：广州市黄埔区。

二、服务范围（包括但不限于以下内容）：

包括广州海事博物馆及南海神庙清洁绿化、票务咨询、文物巡查服务。

三、人员配置及费用（最高限价）

人员及服务团队需完成以下要求：

序号	项目	服务内容	服务人数	控制价格	
				单价 (元/月)	年费用 (元/年)
1	清洁人员	1. 组长1人负责统筹安排南海神庙、海事博物博管理环境整治组的各项工作。同时兼顾清洁岗位工作。 2. 清洁人员 12 人南海神庙：负责景区范围以内全方位立体环境清洁工作；包括建筑体的立面、文物、塑像、石碑、公共通道、广场、洗手间等的环境整治工作。 3. 清洁人员 11 人海事博物馆：负责景区范围以内全方位立体环境清洁工作；包括博物馆各公共区域、展柜、展板、公共通道、洗手间等的环境整治工	24		

		作。			
2	绿化人员	负责景区绿化管理, 包括景区绿化修剪、养护、绿化垃圾清运、对场馆(景区)损毁的绿植进行修复和补种等工作, 绿化需达二级养护标准。	10		
3	票务咨询人员	负责接听预约电话, 受理和解答游客的业务咨询, 负责记录并处理各类客户的诉求; 负责开放现场观众的咨询、参观指引、投诉及紧急意外事件理工作; 服务点主要有南海神庙游客中心、南海神庙西门、南海神庙仪门、南海神庙东门、海博咨询台等。负责线下售票、检票、网络验票等, 负责向游客介绍景区价格及优惠; 负责游客量统计及数据核对与结算工作; 服务点主要有南海神庙游客中心售票处、东门售票处。	6		
4	文物巡查员	负责南海神庙建筑本体的日常巡查、定期巡查和专项巡查, 制定文物巡查计划等工作的开展, 做好文物建筑防火、防虫害、防腐变、防雷击工作; 定期对各建筑屋面树木落叶、植物、青苔及污垢等其他物质进行清理; 协助参与修复馆内破损文物, 做好藏品的保护、修复等工作。	2		
合计(不含含税)					1,994,943.00

★注:

(一) 招标人管理项目面积增减或管理项目服务标准变化等情况下, 可根据实际情况调整服务人员人数, 调整金额可参照本项目中标单价为结算标准。若中标人清洁绿化器械设备增加可适当减少驻场人员而不调整服务费用。

(二) 招标人可根据本项目的实际情况对部分服务配置和事项进行调整, 若有管理项目增减或管理项目服务标准变化等情况下, 招标人可根据实际情况调整服务人员人数, 调整金额可参照中标单价为结算标准, 以及中标人为招标人提供的有偿服务均可以双方签订的《服务确认书》作为结算依据。

(三) 若因中标人养护不当造成现场绿化植被, 出现枯死须由中标人进行补种更换费用由中标人承担, 同时更换苗木需按招标人要求进行更换。

(四) 如因政策或不可抗力或招标人经营需要的项目退场的, 中标人承诺在接到招标

人提前一月书面通知后无条件终止该项目合同。

(五) 中标人针对中标项目出现特殊突发事件需要增派人手的, 中标人应无条件利用自身资源临时应急抽调不少于 10 人的应急队伍配合招标人处置突发应急预案。10 人应急队伍费用应包含在中标总价内, 超出部分由双方协商解决。

(六) 在项目履行合同期间内, 如有新增项目, 由招标人根据实际情况自行分配。

(七) 若工作需要, 招标人需要投标人临时增加人员或要求人员加班, 产生的费用另计, 费用计算的标准为: 20 元/小时/人(平时、节假日皆以此单价为准)。

四、总体服务要求

(一) 票务咨询服务要求

票务咨询作为与宾客进行服务沟通的重要岗位, 是本项目服务工作的“门面”, 直接影响着大众对于本项目的渴望度、好感度及美誉度, 即中标人需要配备具备和蔼可亲、细致耐心特质的服务人员作为员工基本准则。

1. 负责日常票务服务的预约登记、现场售票、网络验票等工作。
2. 负责定期将票款存入招标人指定的银行帐号, 并提交相关台账资料, 出现断款情况由中标人自行负责。
3. 每天对日常售票、人数情况进行统计及记录, 汇总至相应归口处。
4. 做到开放时间岗位时刻有人守, 服务过程耐心且面带微笑, 并能及时、周到为有需要的宾客提供暖心服务。
5. 为观众提供参观咨询、指引等服务。
6. 负责做好日志记录、报刊收集及剪报整理工作, 并于年底提交甲方归档。
7. 咨询人员配置基本要求: 年龄介于 20-60 周岁, 身体健康, 具有 1 年或以上相关工作经验。

(二) 文物保护服务要求

文物保护作为项目的重点工作之一, 中标人应对本项目文物进行日常巡查工作, 做好每天的巡查记录日志, 如遇霉腐、虫蚁、雷击等自然灾害问题, 应及时反馈相关负责人, 并及时做好文件记录及协助招标人做好保护工作。

1. 制定不可移动文物日常巡查制度, 招标人应与中标人建立责任制, 确定三级责任人。
2. 根据文物保护坚持“保护为主、抢救第一、合理利用、加强管理”的文物工作方针, 做好文物日常巡查记录。
3. 定期开展不可移动文物巡查, 每周不得少于 3 次。巡查人员在巡查时, 需填写《南

海神庙文物保护不可移动文物巡查记录表》，根据情况拍摄、保存反映实际情况的照片、摄像资料，及时将发现的问题与处理情况录入表格，做好巡查地点的电子与纸质记录档案归档工作，并将所存在的问题如实上报甲方；除日常巡查外，在重大节假日、三防特殊时期或有特殊要求是组织专项文物巡查，并撰写巡查报告。

4. 定期开展可移动文物核查，每月不得少于 2 次，并按要求做好核查记录，每月按时将文物情况上报招标人。未经招标人允许，不得轻易改变文物保存位置。

5. 针对文物本体保护应加强巡查力度及采取相应保护措施，防止人为在文物本体上刻划、涂污的行为，不得擅自将文物迁移、拆除、修缮等违章操作。

6. 文物保护范围与建设控制地带内如有施工工程，若为擅自进行相关作业：如开展爆破、钻探、挖掘等施工，应给予及时制止，并将情况立即反馈给招标人。

7. 要求中标单位专设两个文物保护的岗位配合招标人单位完成文物保护类相关工作，岗位 1 负责不可移动文物巡查、台账整理及招标人安排的相关工作；岗位 2 负责可移动文物整理及招标人安排的相关工作。要求文物保护岗工作人员具有相关专业背景，了解文物保护相关知识。此外还需要配置专家一名，负责巡查员的专业技能培训和巡查记录表的审核并指导工作开展。

8. 要求中标单位在中标后立即制定不可移动文物巡查计划及文物保洁工作计划（含可行性方案），提交招标人审核后方可开展工作，年终提交年度文物巡查情况总结。

9. 中标单位应具有高度服务意识与执行力，及时配合招标人单位完成相应工作，无故推诿、拖延，以致工作延误者，由招标人根据情况核减相应费用。

10. 中标单位在工作中操作不当、不按招标人指导操作，导致对文物造成损坏，由中标承担相应责任，造成情节严重的，并追究相应的法律责任。

11. 要求中标单位根据招标人要求定期对文物本体屋面进行清理，避免因落叶堆积过多对文物本体造成损害。

12. 要求中标单位定期开展库房防汛、防火等系列安全演练，并提交文物库房安全相关应急预案。

13. 文物人员配置基本要求：年龄介于 20-60 周岁，身体健康，具有 1 年或以上相关工作经验。

（三）综合服务要求

全面做好博物馆综合服务工作，保持博物馆室内外清洁，对博物馆植物进行日常定期养护，维护博物馆良好公众形象。

1. 垃圾清运: 每日进行生活垃圾清运, 做到日产日清。

2. 绿植养护:

(1) 养护所需的工具由中标人自行解决, 中标人须根据养护需要及招标人的要求自行购置所需工具。

(2) 每周定期对植物进行清抹灰尘、清除黄叶及花盆内的杂物, 确保叶面干净无明显积尘和黄叶。

(3) 定期进行施肥病虫害防治, 以确保植物长势旺盛、翠绿、无病虫害危害, 定期淋水, 确保植物不缺水枯萎;

每个季度为病虫害防治采用“预防为主、综合治理”的方针, 根据病虫害发生多发期, 提前防治, 草坪目视无明显病虫害噬叶现象, 颜色无大面积的花斑出现, 同一区域连续 20 平方米以上出现花斑视为不合格。

(4) 草坪修剪后同一区域的草坪枯黄率不超过 15%; 大面积草坪修剪纹路清晰, 呈直带状; 无明显杂草, 春季草坪萌发前要清除枯草层, 结草疏草, 不定期施肥, 保持草坪生长茂盛, 颜色正常。

(5) 药物品种按 IS014000 环保标准要求使用, 不得滥用药物, 药物包装及时回收至专门容器。

(6) 暴雨和绵雨天气, 保持草坪不积水, 排涝覆盖率 90%或以上。

(7) 无堆集落叶和杂物, 保持草坪干净、整洁。草坪内无瓜果皮、无杂物、无烟头、无大片落叶。

(8) 灌木植物生长良好, 叶色正常, 根据不同植物生长期不同特性, 在生长旺盛期前进行埋肥措施, 不得出现因缺肥造成的叶面发黄的不良现象。

(9) 清除杂草, 发现寄生藤必须马上清除, 绿篱、灌木中无明显杂草。不定期进行树木扶正, 如遇树木倾斜需在当天内扶正。浇水抗旱, 无枯死现象。绿篱灌木无明显枯黄枝, 修剪操作时需按规范施工到位。绿篱和灌木每年定期修剪整型。

(10) 对场馆(景区)内损毁的绿植进行修复和补种。

(11) 根据养护需要及招标人的要求购置所需工具和化肥等物品。

3. 特殊情况时(如上级领导检查或临时举办的重大活动等)应根据招标人需求进行增加摆设, 摆设的地点、规格、数量等要按招标人要求选定, 中标人需负责撤除清场, 费用由招标人另行支付。

4. 地板养护: 按季度对海博室内地板进行清洁养护工作, 出现维保范围外的破损及时向招标人反馈并协助相关部门进行修复跟进工作。

5. 水体及外墙清洁: 应根据招标人要求及时对水体及外墙进行一次清洁工作, 以维持项目良好公众形象; 每 15 天定期清洗一次室外广场水池, 保持整洁。

6. 提供日常办公用具、电脑耗材(用于日常办公及打印展馆会议资料、台卡制作等)。接待茶叶、矿泉水、桶装水、茶点等接待耗材。

7. 提供正常运营及接待的使用物品、卫生间用品(包括但不限于擦手纸、卷纸、洗手液、空气清新剂、消毒水、固体清新剂、老鼠胶、分类垃圾袋等)。中标人所投入的所有消耗品需符合国家产品规定, 如遇重大活动及临时接待时, 需与招标人共同制定工作标准方案并执行。

8. 按照各级有关部门要求, 完成各级各类宣传、检查、评估工作, 包括但不限于景区评级、消防安全检查、创建文明城市、垃圾分类等工作, 并争取先进。

9. 完善募捐管理制度, 每日清理、清点零钞, 按要求做好台账。

10. 日常管理

(1) 建立完善的档案管理制度, 建立齐全的管理服务档案(包括设备管理档案、日常管理档案等)。招标人随时抽查档案管理情况, 以便日常监督。

(2) 每月初编写广州海事博物馆综合运营服务工作总结, 并书面向招标人综合管理部汇报。

(3) 制定管理处内部管理制度和考核制度, 并报送招标人备案。

11. 协助项目元旦、春节、五一节、中秋节、国庆节等节日的节庆布置, 包括摆放盆花/年桔、悬挂国旗、彩旗、灯笼等。

12. 质量指标要求: 中标人要具体承诺综合运营服务各项目要达到的指标, 包括:

- (1) 清洁、保洁率 98%以上;
- (2) 雨水井、污水井完好率 100%;
- (3) 明暗沟完好率 100%;
- (4) 火灾发生率为零;
- (5) 业主有效投诉处理率 100%;
- (6) 业主对综合运营管理满意率 98%以上;
- (7) 垃圾分类率 100%。

(四) 绿化养护质量标准

- (一) 生长势好: 生长量超过该树种该规格的平均生长量。
- (二) 叶片健壮:

1、叶片正常落叶，树叶大而肥厚，针叶树针叶健壮，在正常条件下，不黄叶不焦叶、不卷叶、不落叶、叶上无虫粪、虫网。

2、被虫咬的叶片最严重的每株在 5%以下（含 5%下同）。

（三）枝干健壮：

1、无明显枯枝死叉，枝条粗壮，过冬枝条已木质化。

2、无蛀干害虫的活卵、活虫。

3、介壳虫最严重处，主干主枝上平均每 100cm 有一头活虫以下（含 1 头，下同）较细枝条平均每 33cm 长，在 5 头活虫以下，株数都在 2%以下。

4、无明显的人为损坏，绿地内无堆物、堆料，圈栏等。

5、树冠完整美观，分枝点合适，主侧枝分布均称、数量适宜，内膛不乱，通风透光，绿篱、整型植株等应枝叶茂密，光满无缺，花灌木开花后必须进行修剪。

（四）缺株在 0.5%以下（包括 0.5%下同）。

（五）草坪养护：中耕深度为 5CM 左右，以不损伤根为准；没有明显的杂草，纯度为 90%；草坪平整，草边整齐，草长不超 8cm。

（六）造型修剪：造型美观，形态逼真；绿篱每年至少要修剪四次，造型每年六次，乔木每年 1 到 2 次；绿篱新长枝不超过 15CM. 修剪后要及时处理枝条并做好保护。

（七）水肥管理：定期合理浇水做到不跑水不漏浇；施肥要合理均匀，洒施肥后及时淋水，第二天再一次，俗称“回水”；施基肥时肥料应充分发酵、腐烂，化肥应完全粉碎成粒状或粉状。

（八）中耕除草：定期松土改良土壤，不能出现板结现象；中耕深度为 5CM 左右，以不损伤根为准；没有明显的杂草。

（九）补种补栽：新种植物与原有的成行；确保成活率达 95%以上；最大裸露块在 0.4 平方米以下，裸露面积占总面积的 0.5%以下，缺株在 0.5%以下。绿地卫生：保证绿地无枯枝、石块、烟头、纸屑等杂物；无积水无涝害。

（五）清洁工作安排及质量标准

（一）工作安排

1. 清洁服务实行每周 7 天每天 8 小时工作制，中标人应根据项目的实际情况和清洁设备投入状况，合理安排每天在岗清洁人员配置；上述配置安排中标人以月计划的方式，书面报招标人现场负责人审定后实施。

2. 在岗清洁人员须按照招标人要求实行值班打卡制度，招标人主要以现场环境服务质量、清洁人员到岗情况，对中标人进行考核；

3. 清洁人员配置基本要求: 年龄介于 20-60 周岁, 身体健康, 具有 1 年或以上相关工作经验。

(二) 清洁机器设备和耗材的投用

1. 中标人负责提供日常保洁所有的清洁机械、清洁工具、清洁剂和清洁耗品, 如: 洗地机、吸水机、吸尘机、高压枪等机械; 如: 毛巾、玻璃净布、不锈钢玻璃刮、玻璃胶条、涂水器、涂水器毛套、双节伸缩杆、地拖、地刷、厕刷、胶手套、线手套、大、小水刮、工作指示黄牌、胶扫把、大马路扫、垃圾铲、鸡毛扫等清洁工具, 如: 不锈钢油、蜡水、洗衣粉、去污剂、大小垃圾袋等清洁剂和清洁耗品。

2. 中标人投入使用的清洁设备和耗材须质量稳定可靠, 使用便捷高效, 保证清扫不扬尘, 不损坏石材, 清洁效果好;

3. 招标人每月根据清洁设备和耗材投用情况, 验收服务质量, 发现不合格或未完成清洁工作时有权按相关考核标准扣减费用;

4. 中标人投入使用的清洁设备外形要美观, 不影响项目整体良好形象, 噪音符合国家环保规定和要求, 不得影响正常。

清洁卫生

本项目区域内公共区域、道路的日常清洁卫生服务, 内容及要求:

1. 每日清洁标准: 无积尘无污渍。

2. 每日清理垃圾。

3. 工作时间: 每周 7 天白班制(7:30-11:30, 13:30-17:00)

清洁绿化养护服务质量考核表

检查时间: 年 月 日 检查人员: 总分: 100 分 得分:

内 容	检查评比内容、标准	扣 分
日常 服务	中标人服务人员未按合同规定配备或配备人员未达合同规定要求,每名扣1分。	
	中标人接待服务未达合同要求,每发现一次扣0.5分,造成重大影响的,每出现一次扣2分。	
	中标人未达到合同秩序维护服务要求,每发现一次扣0.5分,造成重大影响的,每出现一次扣2分。	
	中标人未达到合同水利及公共设备设施维护服务要求,每发现一次扣0.5分,造成重大影响的,每出现一次扣2分。	
	中标人未达到合同日常管理及维保服务要求,每发现一次扣0.5分,造成重大影响的,每出现一次扣2分。	
乔木	树木死亡或缺株,每株扣1分(自然灾害等意外死亡除外)。	
	树穴需适时中耕、松土、除杂草,土壤板结或有杂草的,每株扣0.5分。	
	树木有折损枝、过密枝、枯枝、病虫枝,树身有萌蘖的,树木叶片枯黄(落叶树种生理落叶期除外)或者出现萎蔫现象,或树木发生病虫害不及时处理,每株扣0.5分。	
	擅自对树木重度修剪而影响景观效果的,每株扣1分。	
	养护期内由于养护不当或措施不力,导致树木倾斜,树木倒伏未及时扶正,或树木护树桩凌乱残缺,每株扣0.5分。	
	使用不符合卫生要求的工业和生活废水等进行浇灌作业的,每宗扣2分。	
	树枝和灌木枝桠妨碍交通、遮挡交通标牌和交通灯,每株扣0.5分。	
	树木有绑扎物、钉挂钩、悬挂钩的每株扣0.5分(经业主批准的悬挂彩旗、标语、彩球等除外)。	
	乔木每年冬季没按要求涂白的,每株扣0.5分	
	乔木铭牌破损或丢失,未及时修复上牌的,每株扣0.5分	
灌木 绿篱	灌木(球型和片植)死亡或缺株,植株死亡或残损且不符合景观要求的,每丛或每平方米扣0.5分(自然灾害等意外死亡除外)。	

	灌木叶片枯黄（落叶树种生理落叶期除外）或者出现萎蔫现象，或感染病虫害且未及时处理的，每株或每平方米扣 0.5 分。	
	使用不符合卫生要求的工业和生活废水等进行浇灌作业的，每宗扣 2 分。	
	树穴需适时中耕、松土、除杂草，土壤板结或有杂草的，每丛扣 0.5 分。	
	灌木（球型和片植）倒伏未及时扶正，灌木有折损枝、过密枝、交叉枝、枯枝、枯枝叶或残花，或造型灌木不及时修剪保持造型的，或不按规范要求修剪影响景观的，每丛或每平方米扣 0.5 分（不足 1 平方米按 1 平方米计）。	
	片植灌木绿地内有枯枝败叶，垃圾杂物，超过（10%）明显杂草的每平方米扣 1 分。	
草坪	叶色枯黄、长势不良或者出现萎蔫现象，或感染病虫害且未及时处理的，每平方米扣 0.5 分。	
	使用不符合卫生要求的工业和生活废水等浇灌的，按每宗扣 2 分。	
	草坪缺株，导致黄土裸露，或草坪地表不平整、凸凹、积水未采取措施填平，每平方米扣 0.5 分。	
	草坪上有枯枝败叶、垃圾杂物、明显（10%）杂草的，每平方米扣 0.1 分。	
	草地平均高度超过 10 公分以上、蟛蜞菊高度超过 25 厘米以上未及时修剪的，或草皮生长至人行道、步阶、汀步等未及时修剪的，每平方米扣 0.5 分。	
	地被裸露、死亡或损坏须及时补种（由于不可控制的原因，如失控的行人横穿、频繁践踏等造成的绿地裸露除外），否则，每平方米扣 0.5 分（不足 1 平方米按 1 平方米计）。	
薇甘菊	清理出来的薇甘菊苗藤要日产日清，当日没有清运完毕，每处扣 1 分。没有建立台账，每检查一次扣 1 分。	
清洁卫生	修剪下来的枝条树干残枝要日产日清，当日没有清运完毕，每处扣 2 分。	
	修剪下来的枝条树干残枝、清扫的枯枝烂叶等垃圾禁止就地焚烧，禁止直接倒入湖中，若发生一起每宗扣 5 分	
	管理地段内的道路附属绿带、林带、花坛等绿地，以及附属园路、小道等范围有明显垃圾、积水、余泥、砖石、瓦渣等杂物，未及时处理偷倒的建筑或生活垃圾，每处扣 2 分。	
	未及时维护湖面清洁、未及时打捞湖面垃圾，出现严重卫生问题或水质污染，每宗扣 1 分。	

其他 事项	在台风暴雨期间,绿化养护单位必须安排专人持续巡查,发现倾斜、倒伏树木及时扶正修理支撑,倒伏树木适当修剪重新种植。主干道路、参观路线暴风雨造成的倾斜、倒伏树木须在接到招标人通知(包括口头、电话)30 分钟内(一般路段 60 分钟内)赶到现场进行处理。逾时未处理被检查发现,除责成整改外,每株乔木扣 2 分。	
	水生植物长势不良,杂草丛生的,每平方米扣 0.5 分。	
	发现白蚁穴、老鼠洞的,未及时报告的,每穴扣 1 分。	
其他 设施	分类垃圾桶及园建设施,发现未按合同要求进行检查、维修及保养。每次扣 0.5 分。	

招标人对中标人的服务情况开展月度考核工作(考核内容见上表),招标人有权根据考核得分结果,扣减当季服务费用。具体如下:

- 1、考核得分 90 分以上的,不扣减当季度服务费用(0%);
- 2、考核得分 80 分至 90 分(不含 90 分)的,扣减当季度服务费用 10%;
- 3、考核得分 70 分至 80 分(不含 80 分)的,扣减当季度服务费用 20%;
- 4、考核得分 60 分至 70 分(不含 70 分)的,扣减当季度服务费用 50%;
- 5、考核得分 60 分(不含 60 分)以下的,全额扣除当季度服务费用。

日常监督检查

招标人负责对中标人日常服务工作进行监督检查,对存在问题(见下表),招标人有权进行直接扣款,扣款金额在当月或季度付款时予以扣减。中标人如对扣款有异议的,在收到扣款通知后 3 个工作日内提交书面解释,逾期未提交视为无异议。招标人根据中标人的书面解释进行复核,如书面解释证据不合理、理由不充分的,则视书面解释无效,维持扣款决定;如书面解释证据合理、理由充分的,方可撤销扣款决定。

日常监督检查扣款表

序号	存在问题	扣款（元/次）
1	应急事件处置不及时、不服从管理。	10000
2	未按限期完成整改或二次整改仍然不合格。	20000
3	拖欠工人工资，被工人投诉属实。	10000
4	未按国家、省、市有关要求做好安全生产、文明施工相关措施，经招标人检查发现。	10000
5	养护垃圾未按相关规定处理、堆放时间超过 2 天。	10000
6	拖欠工人工资，导致工人采取停工、集聚围堵招标人办公地点甚至区政府等过激行动。	50000
7	没有制定月度养护计划或月度养护计划不符合要求没有整改完善。	5000
8	现场检查发现未按养护计划安排足够人员进行绿化修剪、除草、施肥、淋水等养护和保洁工作，按每缺 1 人。	1000
9	由于绿化管养不及时或不当而被上级部门督办通报。	30000
10	湖区绿化和设施发生被非法侵占、破坏，不报告、不及时制止处理。	10000
11	湖区绿地被新占用种菜或种植经济作物的，必须立即制止处理并自行复绿，限期未按要求自行复绿或复绿不合格。	10000
12	收到会议通知后，无故不按会议规定要求安排人员参加会议。	10000
13	不配合日常监督检查和考核工作（如不及时到现场、拒不签名等）	10000
14	绿化补种不及时或拒不补种。	30000
15	绿化管养不到位，未能在限期整改通知书规定的限期内完成合格整改。	10000

五、付款方式

1. 月结费用：每月月初，中标人凭上个月的人员考勤（经招标人审核）情况，向招标人申请支付上个月服务费用, 中标人须在招标人办理付款手续之前 15 个工作日内向招标人提供等额增值税专用发票，经招标人审查并通知中标人审查结果。

(1) 审查通过后 180 个日内，招标人向中标人支付相应款项。

(2) 审查未通过的, 中标人应按招标人要求提交资料重新审查, 直至审查通过, 审查通过后, 按以上第 (1) 项约定执行。

第二章 投标人须知

1. 总体说明

1.1. 关于投标价格

1.2.1. 投标人应根据招标文件中用户需求书的要求, 结合投标方案, 报出投标价格。

1.2.2. 除非招标文件另有规定, 投标价不是唯一的或不是固定不变的投标文件将被作为非响应性投标而予以拒绝。

1.2. 适用范围

本招标文件仅适用于本招标文件投标邀请中所叙述的招标内容。

1.3. 评审方式

综合评分法

1.4. 合格的投标人

1.5.1 具有符合投标邀请中合格投标人资格要求;

1.5.2 符合项目内容中供应商资格要求的投标人;

1.5.2 已在本项目报名及获取招标文件的投标人。

1.5. 关于投标费用

投标人应承担所有与其参加投标有关的全部费用。

1.6. 合格的货物和服务

1.6.1. 投标人提供的所有货物和服务(含提供服务所需的设备、货物、产品及有关材料), 其来源均应符合相关法律法规的规定。

1.6.2. 招标人将拒绝接受不合格的货物和服务。

1.7. 禁止事项

1.7.1. 招标人、投标人不得相互串通投标损害国家利益, 社会公共利益和其他当事人的合法权益; 不得以任何手段排斥其他投标人参与竞争。

1.7.2. 投标人不得向招标人、采购小组的组成人员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

1.7.3. 除投标人质疑和投诉外, 从开标之时起至授予合同止, 投标人不得就与其投标有关的事项主动与采购小组及招标人接触。

1.7.4. 相关法规规定的其它禁止事项。

1.8. 保密事项

1.9.1 由招标人向投标人提供的招标文件、用户需求书、图纸、样品、模型、模件等所有资料, 投标人获得后, 应对其保密。非经招标人同意, 投标人不得向第三方透露或将其用于本次投标以外的任何用途。开标后, 应招标人要求, 投标人须归还招标人认为需保密的所有资料, 并销毁所有相应的备份资料。

1.9. 知识产权

投标人必须保证, 招标人在中华人民共和国境内使用投标货物、资料、技术、服务或其任何一部分时, 享有不受限制的无偿使用权, 不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律或经济纠纷。如投标人不拥有相应的知识产权, 则应由投标人负责获得并提供给招标人使用, 其投标报价中必须包括合法获取该知识产权的一切相关费用, 如投标人没有单独列出的, 视为已包含在相应报价中。一旦使用投标人提供的产品或服务, 招标人不再承担第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律或经济纠纷。

1.10. 定义

- 1.11.1. “招标人”系指本招标文件投标邀请中所叙述的招标人。
- 1.11.2. “业主/用户”系指本项目的最终使用单位。
- 1.11.3. “投标人”系指向招标人提交投标文件的合格供应商。
- 1.11.4. “甲方”系指招标人。
- 1.11.5. “乙方”系指中标人。
- 1.11.6. “日期”指公历日, “时间”指北京时间。
- 1.11.7. “服务”系指招标文件规定乙方须承担的相关服务。
- 1.11.8. “书面形式”系指纸质文件形式, 不包含电子邮件、手机短信等非纸质形式。
- 1.11.9. 招标文件中的标题或题名仅起引导作用, 而不应该作为对招标文件内容的理解或解释。

1.11. 招标文件的解释权

本招标文件的解释权归“广州凯云城市运营管理有限公司”所有。

2. 招标文件

2.1. 招标文件的组成

- (1) 投标邀请
- (2) 投标人须知
- (3) 项目内容
- (4) 合同(样本)
- (5) 开标、评标和定标
- (6) 投标文件格式

2.2. 招标文件的补充和修改

- 2.2.1. 对招标文件进行必要的补充或修改, 于开标前 3 天以书面形式通知所有已获取招标文件的投标人, 投标人在收到补充或修改通知后应立即以书面形式予以确认, 投标人在投标截止时间前不予书面确认的, 视为已收到通知, 该补充或修改的内容为招标文件的组成部分。招标人将拒绝没有对补充或修改文件予以书面确认的投标人的投标。
- 2.2.2. 招标过程中的一切修改文件或补充文件一旦确认后与招标文件具有同等法律效力, 投标人有责任履行相应的义务。

3. 投标文件

3.1. 投标文件的编写

- 3.1.1. 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容,按招标文件的要求制作并递交投标文件,并保证所提供的全部资料的真实性、准确性,以确保其投标对招标文件做出实质性响应。投标人在投标中提供不真实的材料,无论其材料是否重要,都将直接导致投标文件无效,并承担由此产生的法律责任。
- 3.1.2. 投标语言和计量单位:投标文件和来往函件应用简体中文书写,投标人提供的支持文件、技术资料 and 印刷的文献可以用其他语言,但相应内容应附有中文翻译文本,对不同文字文本投标文件的解释发生异议的,以中文文本为准。计量单位应使用国际公制单位。
- 3.1.3. 投标人须用人民币作为报价的货币单位。开标时,投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中明细表内容不一致的,以开标一览表(报价表)为准。投标文件的大写金额和小写金额不一致的,以大写金额为准;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;单价金额小数点有明显错位的,应以总价为准,并修改单价。
- 3.1.4. 本项目要求投标报价应包括货物采购、运输、安装、调试、相关部门验收及保修期内的维护保养等所有费用,以及投标人认为必要的其他货物、材料、安装、服务;投标人应自行增加系统正常、合法、安全运行及使用所必需但招标文件没有包含的所有货物、版权、专利等一切费用,如果投标人在中标并签署合同后,在供货、安装、调试、培训等工作中出现货物的任何遗漏,均由中标人免费提供,招标人将不再支付任何费用。
- 3.1.5. 投标人在详细报价中应列出招标人需求的所有项目,投标人认为必要的但在招标文件中未列出的其它项目可在报价表后面做出补充,所补充的内容应在投标文件中加以详细说明。
- 3.1.6. 报价栏项目中如出现唯一的数字“0”,则视报价为零;如出现空白或出现负数,视为未响应。
- 3.1.7. 投标人在编写投标文件时,应填写招标文件要求的内容及其附件,并根据实际情况补充评审所需资料,投标文件只填写和提供了招标文件要求的部分内容和附件,或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据,或没有按实际情况提供投标所需资料的,其可能导致的结果和责任由投标人自行承担。

3.2. 投标文件的组成

3.2.1. 投标文件的构成

投标人编写的投标文件应编排为四部分:①投标报价文件;②资格、符合性审查文件;③商务文件;④服务方案文件;投标文件应包含但不限于以下内容:

- (1) 按规定填写的投标函、开标一览表、投标报价表;
- (2) 按要求出具的资格证明文件,证明投标人是合格的,而且中标后有能力履行合同;
- (3) 按规定出具的证明文件,证明投标人提供的货物和服务是合格的,而且符合招标文件的规定;
- (4) 对招标文件第二章作出的书面响应,包括但不限于技术建议书、技术规格、技术参数、技

术文件及图纸、商务要求等;

(5) 投标人认为须提交和评分内容相关的别的资料。

上述内容可按《第五章 投标文件格式》格式进行编排。

3.2.2. 为提高开标效率, 投标人应准备“唱标信封”一份。投标人提交的“唱标信封”, 应将下列内容单独密封入该信封。

(1) 《投标函》(从投标文件正本中复印并加盖公章);

(2) 《开标一览表》(从投标文件正本中复印并加盖公章);

(3) 法定代表人证明及授权书(原件);

3.2.2. 投标人参照招标文件的要求编制带有目录和页码并装订成册的投标文件。

3.2.3. 投标人必须自行承担因其投标文件的任何错漏而导致的一切后果。

3.3. 投标文件的修改和撤回

3.3.1. 投标人在投标截止时间前, 可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回, 并书面通知招标人。补充、修改的内容应当按招标文件要求签署、盖章, 并作为投标文件的组成部分。修改后的投标文件须按照本招标文件的相关规定在投标截止时间之前重新递交, 否则, 招标人将拒绝接受修改后的投标文件。

3.3.2. 投标截止时间之后, 投标人不得对其投标文件做任何修改。从投标截止时间起至投标有效期前, 投标人不得撤回其投标文件。

3.3.3. 招标人对因不可抗力事件所造成投标文件的损坏、丢失不承担任何责任。

4. 投标总则

4.1. 投标

4.1.1. 全部投标文件应一式三份, 其中正本一份, 副本二份。所有投标文件应用 A4 规格纸打印, 并装订成册。正本内装纸质投标文件, 投标文件电子文档各一份, 电子文件要求光盘或 U 盘介质, WORD 或 EXCEL 格式, 不留密码, 无病毒, 不压缩, 内容应与投标人打印产生的纸质投标文件内容一致, 如有不同, 以纸质投标文件为准。投标文件于封面注明“正本”和“副本”。如果正本与副本不符, 应以正本为准。投标文件应由投标人的合法授权代表正式签署, 任何更改(如果有的话)应由原签署人签字。所有不完整的投标将被拒绝。无论投标结果如何, 投标人的全部投标文件均不退回。

4.1.2. 投标人应对投标货物提供完整的详细的技术说明, 如投标人对指定的技术要求建议做任何改动, 应在投标文件中清楚地注明。

4.1.3. 投标人资格文件视为投标文件不可分割的一部分。

4.1.4. 所有投标文件应在投标截止时间前送达投标、开标地点, 并交予招标人, 任何迟于截止时间的投标将被拒绝。

4.1.5. 所有投标文件必须封入密封完好的信封或包装, 封口加盖投标单位公章, 并在每一信封或包装的封面上写明:

(正本/副本/唱标信封)

收件人名称: 广州凯云城市运营管理有限公司

项目编号:

项目名称:

投标人名称:

投标人地址:

联系人:

联系电话:

4.1.6. 招标人接受电报、电话、电传、传真等非约定形式投标。

4.2. 投标有效期

从投标截止日起, 投标有效期为 90 天(日历天)。在特殊情况下, 招标人可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期, 要求与答复均应以书面形式。同意延期的投标人根据原截止期享有之权利及其所负有的义务相应也延至新的截止期。

5. 开标、评标、定标与签约

5.1.1. 开标在招标文件确定的投标文件递交截止时间的同一时间公开进行, 开标地点为招标文件预先确定的地点。

5.1.2. 开标由招标人主持, 邀请所有投标人授权代表持本人身份证原件参加。

5.1.3. 在招标文件要求的截止时间前提提交的投标文件, 开标时, 由招标人检查投标文件的密封情况; 招标人有权不接收密封不完整的投标文件。

5.1.4. 经检查密封完好的投标文件, 由工作人员当众拆封, 宣读投标人名称、投标价格和投标文件的其他主要内容。

5.1.5. 提交投标文件的截止时间前, 应接收的投标人少于三家时, 则招标失败, 已递交的投标文件原封退回。

5.1.6. 开标会记录人应在开标记录表上记录唱标内容, 并当场公示。

5.1.7. 如开标记录表上内容与投标文件不一致时, 投标人代表须当场提出。开标记录表由记录人、唱标人、投标人代表和有关人员签字确认。

5.2. 评标

5.2.1. 评标原则

(1) 评标遵循公平、公正、科学、择优的原则。

(2) 确定中标人的评标准则是: 在最大限度地满足招标文件实质性要求前提下, 按照招标文件中规定的各项因素进行综合评审后, 以评标总得分最高的投标人作为中标候选供应商。由招标人按顺序确定中标供应商。

(3) 采购小组经评审, 认为所有投标都不符合招标文件要求的, 可以否决所有投标。

5.2.2. 评标过程的保密性

- (1) 开标后, 直至向中标的投标人授予合同时止, 凡与评标过程和结果的资料以及授标意见等, 均不得向投标人及与评标无关的其他人透露。
- (2) 评审委员会成员评审时, 应各自独立进行评审, 不得发表任何具有倾向性、诱导性或歧视性的见解, 不得对其他评委的评审意见施加任何影响。

5.2.3. 投标文件的澄清

- (1) 除采购小组主动要求澄清外, 从开标后至授予合同期间, 任何投标人均不得就与其投标相关的任何问题与采购小组联系。
- (2) 根据有关法律法规的规定, 评审委员会需要投标人进行澄清的, 应签署书面意见, 由招标人当场书面或电话告知投标人, 投标人可在评标限定的时间内以书面形式或电话方式澄清, 投标人合法授权代表正式签署的答复经采购小组认可后, 可作为投标文件的一部分参与评标。除上述情形外, 评审委员会不再接受其他外部材料。

5.2.4. 评标程序及方法 (详见《第四章 开标、评标和定标》)

5.2.5. 相关注意事项

- (1) 评标是招标工作的重要环节, 评标工作由采购小组独立进行。采购小组将遵照评标原则, 公正、平等的对待所有投标人。
- (2) 在开标、评标期间, 投标人不得向评委询问评标情况, 不得进行旨在影响评标结果的活动。
- (3) 为保证定标的公正性, 在评标过程中, 评委不得与投标人私下交换意见。在招标工作结束后, 凡与评标过程有接触的任何人, 不得将评标情况扩散给与评标无关的人员。
- (4) 采购小组不直接向落标方解释落标原因, 不退回投标文件。

5.3. 定标

5.3.1. 由招标人向中标人发出《中标通知书》。

5.3.2. 中标人应按招标文件规定向招标人提交相应文件, 并在规定时间内与招标人签订合同。

5.3.3. 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, 并无条件接受招标人或监督管理部门对其中任何资料进行核实 (核对原件) 的要求。招标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, 报相关部门核实后按中标无效处理。

5.3.4. 在签订定合同过程中, 如发现中标人以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假, 骗取中标的, 招标人有权取消其中标资格, 并将第二中标候选人确定为中标人。

5.4. 签约

5.4.1. 中标人应当在《中标通知书》发出之日起三十日内与招标人签订合同。

5.4.2. 招标人不得向中标人提出任何不合理的要求, 作为签订合同的条件, 不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的协议。

第三章 合 同（样本）

（《招标人需求》中另有规定的，以招标人需求为准）

注：本合同条款仅供参考，甲乙双方可根据实际情况进行补充。

服 务 合 同 书

甲方：

乙方：

服务期限：2025 年 月 日至 2026 年 月 日

广州海事博物馆及南海神庙环境综合服务项目合同

依据《中华人民共和国民法典》的规定，合同双方就广州海事博物馆及南海神庙环境综合服务项目，经协商一致，签订本合同。

本合同根据广州海事博物馆及南海神庙环境综合服务项目招标文件和该项目的中标（成交）通知书由甲方与乙方签订，并经双方协商同意下列条款：

第一条 下列文件均为本合同不可分割部分

1. 中标（成交）通知书；
2. 广州海事博物馆及南海神庙环境综合服务项目招标文件；
3. 乙方中标（成交）的投标（报价）文件。
4. 在项目实施过程中双方共同签署的补充与修正文件。

各文件之间不一致的，以对乙方要求高的条款为准。

以上文件与合同附件具有同等法律效力，若以上文件与本合同有差异的，以本合同内容为准。

第二条 合同性质

本合同属于综合服务合同。

第三条 签约地点

本合同由上述签约方于广州市黄埔区签订。

第四条 项目名称

广州海事博物馆及南海神庙环境综合服务项目

第五条 服务内容

5.1 服务的要求和方式

序号	人员配置		工作职责	单价费用 (元/月/人)	服务人数	合计(元)	备注
1	综合服务	咨询、票务	1. 负责接听预约电话，受理和解答游客的业务咨询，负责记录并处理各类客户的诉求，负责接收现场观众的咨询、投诉、紧急意外事件处理工作，包括南海神庙游客中心、东门、海博咨询点； 2. 负责售票、检票、网络验票等，负责向游客介绍景区价格及优惠，负责旅游团队的人数核对及结账工作。包括南海神庙西门票房、东门票房、海博票房。				依据广州市最低工资标准，不低于广州市企业职工最低工资标准，单价包含清洁绿化工具五险一金、加班费、住宿、餐补、
		文物工作人员	按时巡查馆内文物建筑；做好文物防霉、防虫、防腐等文保工作；做好文物建筑防火、防虫害、防腐变、防雷击工作；协助参与修复馆内破损文物，做好藏品的保护、修复和复制工作。				
2	清洁主管		负责统筹安排南庙、海博管理清洁部的各项工作。				
3	清洁人员		南庙： 负责室内外的全方位立体保洁及饭堂的清洁工				

		作;负责建筑体的立面、文物、塑像、石碑、公共通道、广场、洗手间等的清洁工作。				服装、体检、节日补贴等。
		海博: 负责室内外的全方位立体保洁及饭堂的清洁工作;负责建筑内部、展柜、展板、公共通道、洗手间等的清洁工作。				
4	绿化主管	负责统筹安排南庙、海博管理绿化部的各项工作。				
5	绿化人员	南庙:负责景区内绿化修剪、养护、绿化垃圾清运等工作。				
		海博:负责景区内绿化修剪、养护、绿化垃圾清运等工作。				
6	总计(元)	-				含税价

5.2 合同费用组成

1. 环境综合服务合同含税总金额为人民币: _____元整()。合同不含税总金额_____, 税率: 6%, 税额_____元。

2. 其中: _

3. 按照中国现行税法规定的税费由甲、乙方分别自行承担。

(一) 甲方管理项目面积增减或管理项目服务标准变化等情况下, 可根据实际情况调整服务人员人数, 调整金额可参照本项目中标单价为结算标准。若乙方清洁绿化器械设备增加可适当减少驻场人员而不调整服务费用。

(二) 甲方可根据本项目的实际情况对部分服务配置和事项进行调整, 若有管理项目增减或管理项目服务标准变化等情况下, 甲方可根据实际情况调整服务人员人数, 调整金额可参照中标单价为结算标准, 以及乙方为甲方提供的有偿服务均可以双方签订的《服务确认书》作为结算依据。

(三) 若因乙方养护不当造成现场绿化植被, 出现枯死须由乙方进行补种更换费用由乙方承担, 同时更换苗木需按甲方要求进行更换。

(四) 如因政策或不可抗力或甲方经营需要的项目退场的, 乙方应在接到甲方提前一月书面通知后无条件终止该项目合同。

(五) 乙方案针对中标项目出现特殊突发事件需要增派人手的, 乙方应无条件利用自身资源临时应急抽调不少于 10 人的应急队伍配合甲方处置突发应急预案。10 人应急队伍费用应包含在中标总价内, 超出部分由双方协商解决。

(六) 在项目履行合同期间内, 如有新增项目, 由甲方根据实际情况自行分配。

(七) 若工作需要, 甲方需要投标人临时增加人员或要求人员加班, 产生的费用另计, 费用计算的标准为: 20 元/小时/人(平时、节假日皆以此单价为准)。

第六条 服务要求

6.1 服务内容

(一) 票务咨询服务要求

票务咨询作为与宾客进行服务沟通的重要岗位, 是本项目服务工作的“门面”, 直接影响着大众对于本项目的渴望度、好感度及美誉度, 即乙方需要配备具备和蔼可亲、细致耐心特质的服务人员作为员工基本准则。

1. 负责日常票务服务的预约登记、现场售票、网络验票等工作。
2. 负责定期将票款存入甲方指定的银行帐号, 并提交相关台账资料, 出现断款情况由乙方自行负责。
3. 每天对日常售票、人数情况进行统计及记录, 汇总至相应归口处。
4. 做到开放时间岗位时刻有人守, 服务过程耐心且面带微笑, 并能及时、周到为有需要的宾客提供暖心服务。
5. 为观众提供参观咨询、指引等服务。
6. 负责做好日志记录、报刊收集及剪报整理工作, 并于年底提交甲方归档。
7. 咨询人员配置基本要求: 年龄介于 20-60 周岁, 身体健康, 具有 1 年或以上相关工作经验。

(二) 文物保护服务要求

文物保护作为项目的重点工作之一, 乙方应对本项目文物进行日常巡查工作, 做好每天的巡查记录日志, 如遇霉腐、虫蚁、雷击等自然灾害问题, 应及时反馈相关负责人, 并及时做好文件记录及协助甲方做好保护工作。

1. 制定不可移动文物日常巡查制度, 甲方应与乙方建立责任制, 确定三级责任人。

2. 根据文物保护坚持“保护为主、抢救第一、合理利用、加强管理”的文物工作方针，做好文物日常巡查记录。

3. 定期开展不可移动文物巡查，每周不得少于 3 次。巡查人员在巡查时，需填写《南海神庙文物保护不可移动文物巡查记录表》，根据情况及时进行拍摄并保存能反映实际情况的照片、摄像资料，及时将发现的问题与处理情况录入表格，做好巡查地点的电子与纸质记录档案归档工作，并将所存在的问题如实上报甲方；除日常巡查外，在重大节假日、三防特殊时期或有特殊要求时组织专项文物巡查，并撰写巡查报告。

4. 定期开展可移动文物核查，每月不得少于 2 次，并按要求做好核查记录，每月按时将文物情况上报甲方。未经甲方允许，不得轻易改变文物保存位置。

5. 针对文物本体保护应加强巡查力度及采取相应保护措施，防止人为在文物本体上刻画、涂污的行为，不得擅自将文物迁移、拆除、修缮等违章操作。

6. 文物保护范围与建设控制地带内如有施工工程，若为擅自进行相关作业：如开展爆破、钻探、挖掘等施工，应给予及时制止，并将情况立即反馈给甲方。

7. 要求乙方专设两个文物保护的岗位配合甲方单位完成文物保护类相关工作，岗位 1 负责不可移动文物巡查、台账整理及甲方安排的相关工作；岗位 2 负责可移动文物整理及甲方安排的相关工作。要求文物保护岗工作人员具有相关专业背景，了解文物保护相关知识。此外还需要配置专家一名，负责巡查员的专业技能培训和巡查记录表的审核并指导工作开展。

8. 乙方在中标后立即制定不可移动文物巡查计划及文物保洁工作计划（含可行性方案），提交甲方审核后方可开展工作，年终提交年度文物巡查情况总结。

9. 乙方应具有高度服务意识与执行力，及时配合甲方单位完成相应工作，无故推诿、拖延，以致工作延误者，甲方有权根据情况核减相应费用。

10. 乙方在工作中操作不当、不按甲方指导操作，导致对文物造成损坏，由中标承担相应责任，造成情节严重的，并追究相应的法律责任。

11. 乙方需根据甲方要求定期对文物本体屋面进行清理，避免因落叶堆积过多对文物本体造成损害。

12. 要求乙方定期开展库房防汛、防火等系列安全演练，并提交文物库房安全相关应急预案。

13. 文物人员配置基本要求：年龄介于 20-60 周岁，身体健康，具有 1 年或以上相关工作经验。

（三）综合服务要求

全面做好博物馆综合服务工作,保持博物馆室内外清洁,对博物馆植物进行日常定期养护,维护博物馆良好公众形象。

1. 垃圾清运:每日进行生活垃圾清运,做到日产日清。

2. 绿植养护:

(1) 养护所需的工具由乙方自行解决,乙方须根据养护需要及甲方的要求自行购置所需工具。

(2) 每周定期对植物进行清抹灰尘、清除黄叶及花盆内的杂物,确保叶面干净无明显积尘和黄叶。

(3) 定期进行施肥病虫害防治,以确保植物长势旺盛、翠绿、无病虫害危害,定期淋水,确保植物不缺水枯萎;

每个季度为病虫害防治采用“预防为主、综合防治”的方针,根据病虫害发生多发期,提前防治,草坪目视无明显病虫害噬叶现象,颜色无大面积的花斑出现,同一区域连续 20 平方米以上出现花斑视为不合格。

(4) 草坪修剪后同一区域的草坪枯黄率不超过 15%;大面积草坪修剪纹路清晰,呈直带状;无明显杂草,春季草坪萌发前要清除枯草层,结草疏草,不定期施肥,保持草坪生长茂盛,颜色正常。

(5) 药物品种按 ISO: 14001 环保管理标准要求使用,不得滥用药物,药物包装及时回收到专门容器。

(6) 暴雨和绵雨天气,保持草坪不积水,排涝覆盖率 90%或以上。

(7) 无堆集落叶和杂物,保持草坪干净、整洁。草坪内无瓜果皮、无杂物、无烟头、无大片落叶。

(8) 灌木植物生长良好,叶色正常,根据不同植物生长期不同特性,在生长旺盛期前进行埋肥措施,不得出现因缺肥造成的叶面发黄的不良现象。

(9) 清除杂草,发现寄生藤必须马上清除,绿篱、灌木中无明显杂草。不定期进行树木扶正,如遇树木倾斜需在当天内扶正。浇水抗旱,无枯死现象。绿篱灌木无明显枯黄枝,修剪操作时需按规范施工到位。绿篱和灌木每年定期修剪整型。

(10) 对场馆(景区)内损毁的绿植进行修复和补种。

(11) 根据养护需要及甲方的要求购置所需工具和化肥等物品。

3. 特殊情况时(如上级领导检查或临时举办的重大活动等)应根据甲方需求进行增加摆设,摆设的地点、规格、数量等要按甲方要求选定,乙方需负责撤除清场,费用由甲方另行支付。

4. 地板养护:按季度对海博室内地板进行清洁养护工作,出现维保范围外的破损及时向甲方反馈并协助相关部门进行修复跟进工作。

5. 水体及外墙清洁:应根据甲方要求及时对水体及外墙进行一次清洁工作,以维持项目良好公众形象;每 15 天定期清洗一次室外广场水池,保持整洁。

6. 提供日常办公用具、电脑耗材(用于日常办公及打印展馆会议资料、台卡制作等)。接待茶叶、矿泉水、桶装水、茶点等接待耗材。

7. 提供正常运营及接待的使用物品、卫生间用品(包括但不限于擦手纸、卷纸、洗手液、空气清新剂、消毒水、固体清新剂、老鼠胶、分类垃圾袋等)。乙方所投入的所有消耗品需符合国家产品规定,如遇重大活动及临时接待时,需与甲方共同制定工作标准方案并执行。

8. 按照各级有关部门要求,完成各级各类宣传、检查、评估工作,包括但不限于景区评级、消防安全检查、创建文明城市、垃圾分类等工作,并争取先进。

9. 完善募捐管理制度,每日清理、清点零钞,按要求做好台账。

10. 质量指标要求:乙方综合运营服务各项目要达到的指标,包括:

- (1) 清洁、保洁率 98%以上;
- (2) 雨水井、污水井完好率 100%;
- (3) 明暗沟完好率 100%;
- (4) 火灾发生率为零;
- (5) 业主有效投诉处理率 100%;
- (6) 业主对综合运营管理满意率 98%以上;
- (7) 垃圾分类率 100%。

6.2 绿化养护质量标准

(一) 生长势好:生长量超过该树种该规格的平均生长量。

(二) 叶片健壮:

1、叶片正常落叶,树叶大而肥厚,针叶树针叶健壮,在正常条件下,不黄叶不焦叶、不卷叶、不落叶、叶上无虫粪、虫网。

2、被虫咬的叶片最严重的每株在 5%以下(含 5%下同)。

(三) 枝干健壮:

1、无明显枯枝死叉,枝条粗壮,过冬枝条已木质化。

2、无蛀干害虫的活卵、活虫。

3、介壳虫最严重处,主干主枝上平均每 100cm 有一头活虫以下(含 1 头,下同)较

细枝条平均每 33cm 长, 在 5 头活虫以下, 株数都在 2% 以下。

4、无明显的人为损坏, 绿地内无堆物、堆料, 圈栏等。

5、树冠完整美观, 分枝点合适, 主侧枝分布均称、数量适宜, 内膛不乱, 通风透光, 绿篱、整型植株等应枝叶茂密, 光满无缺, 花灌木开花后必须进行修剪。

(四) 缺株在 0.5% 以下 (包括 0.5% 下同)。

(五) 草坪养护: 中耕深度为 5CM 左右, 以不损伤根为准; 没有明显的杂草, 纯度为 90%; 草坪平整, 草边整齐, 草长不超 8cm。

(六) 造型修剪: 造型美观, 形态逼真; 绿篱每年至少要修剪四次, 造型每年六次, 乔木每年 1 到 2 次; 绿篱新长枝不超过 15CM. 修剪后要及时处理枝条并做好保护。

(七) 水肥管理: 定期合理浇水做到不跑水不漏浇; 施肥要合理均匀, 洒施肥后及时淋水, 第二天再一次, 俗称“回水”; 施基肥时肥料应充分发酵、腐烂, 化肥应完全粉碎成粒状或粉状。

(八) 中耕除草: 定期松土改良土壤, 不能出现板结现象; 中耕深度为 5CM 左右, 以不损伤根为准; 没有明显的杂草。

(九) 补种补栽: 新种植物与原有的成行; 确保成活率达 95% 以上; 最大裸露块在 0.4 平方米以下, 裸露面积占总面积的 0.5% 以下, 缺株在 0.5% 以下。绿地卫生: 保证绿地无枯枝、石块、烟头、纸屑等杂物; 无积水无涝害。

6.3 清洁工作安排及质量标准

(一) 工作安排

1. 清洁服务实行每周 7 天每天 8 小时工作制, 乙方应根据项目的实际情况和清洁设备投入状况, 合理安排每天在岗清洁人员配置; 上述配置安排乙方以月计划的方式, 书面报甲方现场负责人审定后实施。

2. 在岗清洁人员须按照甲方要求实行值班打卡制度, 甲方主要以现场环境服务质量、清洁人员到岗情况, 对乙方进行考核;

3. 清洁人员配置基本要求: 年龄介于 20-60 周岁, 身体健康, 具有 1 年或以上相关工作经验。

(二) 清洁机器设备和耗材的投用

1. 乙方负责提供日常保洁所有的清洁机械、清洁工具、清洁剂和清洁耗品, 如: 洗地机、吸水机、吸尘机、高压枪等机械; 如: 毛巾、玻璃净布、不锈钢玻璃刮、玻璃胶条、涂水器、涂水器毛套、双节伸缩杆、地拖、地刷、厕刷、胶手套、线手套、大、小水刮、工作指示黄牌、胶扫把、大马路扫、垃圾铲、鸡毛扫等清洁工具, 如: 不锈钢油、蜡水、

洗衣粉、去污剂、大小垃圾袋等清洁剂和清洁耗品。

2. 乙方投入使用的清洁设备和耗材须质量稳定可靠,使用便捷高效,保证清扫不扬尘,不损坏石材,清洁效果好;

3. 甲方每月根据清洁设备和耗材投用情况,验收服务质量,发现不合格或未完成清洁工作时有权按相关考核标准扣减费用;

4. 乙方投入使用的清洁设备外形要美观,不影响项目整体良好形象,噪音符合国家环保规定和要求,不得影响正常。

清洁卫生

本项目区域内公共区域、道路的日常清洁卫生服务,内容及要求:

- 1. 每日清洁标准:无积尘无污渍。
- 2. 每日清理垃圾。
- 3. 工作时间:每周 7 天白班制(7:30-11:30, 13:30-17:30)

第七条 考核及监督

清洁绿化养护服务质量考核表

检查时间: 年 月 日 检查人员: 总分: 100 分 得分:

内 容	检查评比内容、标准	扣 分
日常 服务	乙方服务人员未按合同规定配备或配备人员未达合同规定要求,每名扣 1 分。	
	乙方接待服务未达合同要求,每发现一次扣 0.5 分,造成重大影响的,每出现一次扣 2 分。	
	乙方未达到合同秩序维护服务要求,每发现一次扣 0.5 分,造成重大影响的,每出现一次扣 2 分。	
	乙方未达到合同水利及公共设备设施维护服务要求,每发现一次扣 0.5 分,造成重大影响的,每出现一次扣 2 分。	
	乙方未达到合同日常管理及维保服务要求,每发现一次扣 0.5 分,造成重大影响的,每出现一次扣 2 分。	
乔木	树木死亡或缺株,每株扣 1 分(自然灾害等意外死亡除外)。	
	树穴需适时中耕、松土、除杂草,土壤板结或有杂草的,每株扣 0.5 分。	
	树木有折损枝、过密枝、枯枝、病虫枝,树身有萌蘖的,树木叶片枯黄(落叶树种生理落叶期除外)或者出现萎蔫现象,或树木发生病虫害不及时处理,每	

	株扣 0.5 分。	
	擅自对树木重度修剪而影响景观效果的, 每株扣 1 分。	
	养护期内由于养护不当或措施不力, 导致树木倾斜, 树木倒伏未及时扶正, 或树木护树桩凌乱残缺, 每株扣 0.5 分。	
	使用不符合卫生要求的工业和生活废水等进行浇灌作业的, 每宗扣 2 分。	
	树枝和灌木枝桠妨碍交通、遮挡交通标牌和交通灯, 每株扣 0.5 分。	
	树木有绑扎物、钉挂钩、悬挂钩的每株扣 0.5 分 (经业主批准的悬挂彩旗、标语、彩球等除外)。	
	乔木每年冬季没按要求涂白的, 每株扣 0.5 分	
	乔木铭牌破损或丢失, 未及时修复上牌的, 每株扣 0.5 分	
灌木 绿篱	灌木 (球型和片植) 死亡或缺株, 植株死亡或残损且不符合景观要求的, 每丛或每平方米扣 0.5 分 (自然灾害等意外死亡除外)。	
	灌木叶片枯黄 (落叶树种生理落叶期除外) 或者出现萎蔫现象, 或感染病虫害且未及时处理的, 每株或每平方米扣 0.5 分。	
	使用不符合卫生要求的工业和生活废水等进行浇灌作业的, 每宗扣 2 分。	
	树穴需适时中耕、松土、除杂草, 土壤板结或有杂草的, 每丛扣 0.5 分。	
	灌木 (球型和片植) 倒伏未及时扶正, 灌木有折损枝、过密枝、交叉枝、枯枝、枯枝叶或残花, 或造型灌木不及时修剪保持造型的, 或不按规范要求修剪影响景观的, 每丛或每平方米扣 0.5 分 (不足 1 平方米按 1 平方米计)。	
	片植灌木绿地内有枯枝败叶, 垃圾杂物, 超过 (10%) 明显杂草的每平方米扣 1 分。	
草坪	叶色枯黄、长势不良或者出现萎蔫现象, 或感染病虫害且未及时处理的, 每平方米扣 0.5 分。	
	使用不符合卫生要求的工业和生活废水等浇灌的, 按每宗扣 2 分。	
	草坪缺株, 导致黄土裸露, 或草坪地表不平整、凸凹、积水未采取措施填平, 每平方米扣 0.5 分。	
	草坪上有枯枝败叶、垃圾杂物、明显 (10%) 杂草的, 每平方米扣 0.1 分。	
	草地平均高度超过 10 公分以上、蟛蜞菊高度超过 25 厘米以上未及时修剪的, 或草皮生长至人行道、步阶、汀步等未及时修剪的, 每平方米扣 0.5 分。	

	地被裸露、死亡或损坏须及时补种（由于不可控制的原因，如失控的行人横穿、频繁践踏等造成的绿地裸露除外），否则，每平方米扣 0.5 分（不足 1 平方米按 1 平方米计）。	
薇甘菊	清理出来的薇甘菊苗藤要日产日清，当日没有清运完毕，每处扣 1 分。没有建立台账，每检查一次扣 1 分。	
清洁卫生	修剪下来的枝条树干残枝要日产日清，当日没有清运完毕，每处扣 2 分。	
	修剪下来的枝条树干残枝、清扫的枯枝烂叶等垃圾禁止就地焚烧，禁止直接倒入湖中，若发生一起每宗扣 5 分	
	管理地段内的道路附属绿带、林带、花坛等绿地，以及附属园路、小道等范围有明显垃圾、积水、余泥、砖石、瓦渣等杂物，未及时处理偷倒的建筑或生活垃圾，每处扣 2 分。	
	未及时维护湖面清洁、未及时打捞湖面垃圾，出现严重卫生问题或水质污染，每宗扣 1 分。	
其他事项	在台风暴雨期间，绿化养护单位必须安排专人持续巡查，发现倾斜、倒伏树木及时扶正修理支撑，倒伏树木适当修剪重新种植。主干道路、参观路线暴风雨造成的倾斜、倒伏树木须在接到甲方通知（包括口头、电话）30 分钟内（一般路段 60 分钟内）赶到现场进行处理。逾时未处理被检查发现，除责成整改外，每株乔木扣 2 分。	
	水生植物长势不良，杂草丛生的，每平方米扣 0.5 分。	
	发现白蚁穴、老鼠洞的，未及时报告的，每穴扣 1 分。	
其他设施	分类垃圾桶及园建设施，发现未按合同要求进行检查、维修及保养。每次扣 0.5 分。	

甲方对乙方的服务情况开展月度考核工作（考核内容见上表），甲方有权根据考核得分结果，扣减当季服务费用。具体如下：

- 1、考核得分 90 分以上的，不扣减当月度服务费用（0%）；
- 2、考核得分 80 分至 90 分（不含 90 分）的，扣减当季度服务费用 10%；
- 3、考核得分 70 分至 80 分（不含 80 分）的，扣减当季度服务费用 20%；
- 4、考核得分 60 分至 70 分（不含 70 分）的，扣减当季度服务费用 50%；
- 5、考核得分 60 分（不含 60 分）以下的，全额扣除当季度服务费用。

日常监督检查

甲方负责对乙方日常服务工作进行监督检查，对存在问题（见下表），甲方有权进行直接扣款，扣款金额在当月或季度付款时予以扣减。乙方如对扣款有异议的，在收到扣款通知后 3 个工作日内提交书面解释，逾期未提交视为无异议。甲方根据乙方的书面解释进行复核，如书面解释证据不合理、理由不充分的，则视书面解释无效，维持扣款决定；如书面解释证据合理、理由充分的，方可撤销扣款决定。

日常监督检查扣款表

序号	存在问题	扣款（元/次）
1	应急事件处置不及时、不服从管理。	10000
2	未按限期完成整改或二次整改仍然不合格。	20000
3	拖欠工人工资，被工人投诉属实。	10000
4	未按国家、省、市有关要求做好安全生产、文明施工相关措施，经甲方检查发现。	10000
5	养护垃圾未按相关规定处理、堆放时间超过 2 天。	10000
6	拖欠工人工资，导致工人采取停工、集聚围堵甲方办公地点甚至区政府等过激行动。	50000
7	没有制定月度养护计划或月度养护计划不符合要求没有整改完善。	5000
8	现场检查发现未按养护计划安排足够人员进行绿化修剪、除草、施肥、淋水等养护和保洁工作，按每缺 1 人。	1000
9	由于绿化管养不及时或不当而被上级部门督办通报。	30000
10	湖区绿化和设施发生被非法侵占、破坏，不报告、不及时制止处理。	10000
11	湖区绿地被新占用种菜或种植经济作物的，必须立即制止处理并自行复绿，限期未按要求自行复绿或复绿不合格。	10000
12	收到会议通知后，无故不按会议规定要求安排人员参加会议。	10000
13	不配合日常监督检查和考核工作（如不及时到现场、拒不签名等）	10000
14	绿化补种不及时或拒不补种。	30000
15	绿化管养不到位，未能在限期整改通知书规定的限期内完成合格整改。	10000

第八条 双方权利义务

甲方权利义务

1. 代表和维护产权人、使用人的合法权益;
2. 未经甲方事先书面同意, 乙方不得向任何其他方披露与本合同或本合同下管理的项目有关的任何信息, 亦不得向任何其他方披露其在履行本合同过程中知悉的甲方的任何信息, 本条款不受本合同终止的影响;
3. 招投标文件、投标文件及合同附件中约定的乙方其它权利义务。

第九条 其它约定

1. 乙方应与其配置到甲方项目的员工签署劳动合同, 员工的工资、社会保险等福利, 必须符合国家有关规定。乙方与其派驻员工之间的劳动纠纷由乙方自行负责处理, 与甲方无关。乙方必须为本合同项目派驻员工购买意外保险, 合同期内如因乙方原因导致其自身人员或其他人员伤亡事故的一切责任均由乙方负责。
2. 对乙方不称职的工作人员, 甲方有权要求乙方限期更换, 否则, 乙方承担违约责任。如有需要, 乙方的人员要听从甲方调动指挥。
3. 履约保证金, 乙方应在签订合同前, 按照甲方认可的形式向甲方递交履约担保函或保证金, 履约担保函由国内商业银行出具, 保函金额或保证金额为合同总额的 3%, 即人民币 元。 履约担保函或保证金有效期须至少涵盖合同服务期, 合同到期后 15 个工作日内退还履约保证金。

第十条 保密要求

1. 项目实施服务过程中至乙方正式向甲方交付技术文档资料时止, 乙方必须采取措施对本项目实施过程中的数据、等资料保密, 否则, 由于乙方过错导致的上述资料泄密的, 乙方必须承担一切责任。项目完成后, 甲、乙双方均有责任对本项目的技术保密承担责任。
2. 未经乙方事先书面同意, 甲方不得将由乙方为本合同提供的条文、规格、计划、资料提供给与本合同无关的任何第三方, 不得将其用于履行本合同之外的其它用途。即使向与履行本合同有关的人员提供, 也应注意保密并限于履行合同所必需的范围。

第十一条 费用及支付方式

服务合同甲方费用, 按如下支付方式支付:

1. 月结费用: 乙方每月凭人员考勤、考核(经甲方审核)情况, 向甲方请款。乙方须在甲方办理付款手续之前 15 个工作日内提供等额增值税专用发票给甲方, 税率为 6%, 经甲方审查并通知乙方审查结果。

(1) 审查通过后 180 个日内, 甲方向乙方支付相应款项。

(2) 审查未通过的, 乙方应按甲方要求提交资料重新审查, 直至审查通过, 审查通过后, 按以上第 (1) 项约定执行。

2. 每次付款前, 乙方需先向甲方出具等额增值税专用发票, 否则甲方有权拒绝付款。

乙方为甲方开具等额正式发票后甲方安排付款事宜, 否则甲方有权拒绝付款, 且不负任何责任。因财政拨款等非因甲方原因导致付款延迟或出现其他不符合前述约定的情形, 甲方不承担任何责任。

乙方开户银行名称、地址和帐号为:

账户名称:

开户银行:

地 址:

帐 号:

甲方向上述账号汇出款项即视为甲方已履行付款义务, 在合同履行过程中, 因乙方账户的原因 (包括但不限于账号被注销、被冻结等) 导致乙方无法收取款项的, 由乙方承担相应后果。

甲方应向乙方提供项目所需数据资料, 因甲方过错导致项目延迟或停顿的, 由甲方承担责任。

因乙方的原因造成项目延迟或停顿的, 甲方有权终止合同。

第十二条 合同的变更

经签约方确认, 在合同履行过程中对于具体内容需要变更的, 由签约各方另行协商并书面约定, 作为本合同的变更文本。

第十三条 违约责任与赔偿损失

1. 乙方提供的服务不符合招标文件、投标文件或本合同规定的, 甲方有权拒收, 并且乙方须向甲方支付本合同总价 5% 的违约金。

2. 乙方未能按本合同规定的时间提供服务, 从逾期之日起每日按本合同总价 3% 的数额向甲方支付违约金; 逾期半个月以上的, 甲方有权终止合同, 由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

3. 甲方无正当理由拒收接受服务, 到期拒付服务款项的, 甲方向乙方偿付本合同总价的 3% 的违约金。甲方逾期付款, 则每日按本合同总价的 3% 向乙方偿付违约金。

4. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

第十四条 合同解除

1. 如因乙方服务质量问题,甲方要求多次整改没有明显改善,甲方有权单方解除合同,乙方无条件接受。

2. 任何一方严重违约导致合同无法继续履行的,另一方可以解除合同。违约方向另一方支付本合同总金额 30%的违约金。

3. 如果甲方发现乙方将本合同转包或分包给第三方执行,甲方可无条件解除合同,并按本合同第十三条第 1、2 款约定追究乙方法律责任。

4. 物业因需改造、移交、出让等原因,业主不再委托甲方管理的,自业主决定之日起,此合同将无条件自动终止,甲乙双方无权追究对方法律责任。

第十五条 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,双方均可提交广州市黄埔区人民法院审理。

第十六条 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。

第十七条 税费

1. 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。

2. 乙方中标金额的税率与实际发生存在差异的甲方有权扣减差额费用。

第十八条 其它

1. 本合同所有附件、招标文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分,与本合同具有同等法律效力。

2. 在执行本合同的过程中,所有经双方签署确认的文件(包括会议纪要、补充协议)即成为本合同的有效组成部分。

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

4. 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。

5. 本合同一式肆份,甲、乙双方各执贰份,本合同自双方签字、盖章之日起生效。

(以下无正文)

甲方:

乙方:

(盖章)

(盖章)

法定代表人或 委托代理人（签字）：

法定代表人或委托代理人（签字）：

签约时间： 年 月 日

签约时间： 年 月 日

附件 1:

服务确认书

广州凯云城市运营管理有限公司（以下简称甲方）委托_____（以下简称乙方）为_____提供服务事宜，具体服务事项确认如下：

- 一、服务项目：
- 二、服务时间：
- 三、具体服务内容

序号	服务内容	服务费用	备注
1			
2			
3			

四、本《服务确认书》一式四份，甲、乙双方各执二份，自双方盖章后生效。

甲方：

乙方：

(盖章)

(盖章)

确认时间： 年 月 日

第四章 开标、评标和定标

一、 评标

(一) 本次招标的评标委员会成员按照招标人相关管理规定组建，由采购小组组成。采购小组成员人数为 5 人。采购小组将本着公平、公正、科学、择优的原则，严格按照法律法规和招标文件的要求推荐评审结果。

(二) 本次评标采用综合评分法。评标以招标文件规定的条件为依据。评分比重如下：

评分项目	商务评审	技术评审	价格评审	总分
分值	30	40	30	100

二、 评标程序

(一) 投标文件资格性、符合性审查

1. 采购小组将根据评审细则的规定，对各投标文件进行资格性审查、符合性审查。
2. 投标文件出现下列情况之一时将被认定为无效投标：
 - (1) 投标报价不是唯一的；
 - (2) 投标文件未按招标文件的要求盖章及由法定代表人(或法定代表人委托的代理人)的印鉴或签名的；
 - (3) 投标文件没有提供有效的法定代表人证明及授权书；
 - (4) 投标有效期不足的；
 - (5) 投标文件未完全满足招标文件中带★号的条款和指标，或不符合招标文件的其他要求，有重大偏离的；
 - (6) 评标期间，投标人没有按采购小组的要求提交经授权代表签字的澄清、说明、补正或改变了投标文件的实质性内容的；
 - (7) 经采购小组认定投标文件提供虚假材料的；
 - (8) 投标人以他人的名义投标、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；
 - (9) 投标人对招标人、采购小组及其工作人员施加影响，有碍招标公平、公正的；
 - (10) 投标文件附有招标人不能接受的条件；
 - (11) 出现不符合相关法律、法规要求的情况的。
3. 符合性审查结论意见采取少数服从多数原则，即超过半数评委的结论为“通过”则该投标人通过资格性审查及符合性检查，否则不通过。
4. 招标文件中，如标有“▲”的条款均为评审的重要评分指标，投标人若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审严重扣分。
5. 被采购小组确定为投标文件无效的，其投标文件即被视为不能通过符合性审查，不得参与技术、商务和价格的评审。

(二) 投标文件的澄清

1. 对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, 采购小组可以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。

2. 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式, 由其授权的代表签字, 并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

3. 除上述规定的情形之外, 采购小组在评审过程中, 不得接收来自评审现场以外的任何形式的文件资料。

(三) 商务评定

1. 由评委对所有有效投标文件的商务响应方案进行审核和评价, 填写《商务评审表》, 评审内容见附表。

2. 将每一个评委的评分汇总进行算术平均, 得出该投标人的商务评分。

(四) 服务评定

1. 由评委对所有有效投标文件的服务响应方案进行审核和评价, 填写《服务评审表》, 评审内容见附表。

2. 将每一个评委的评分汇总, 将其余所有评分进行算术平均, 得出该投标人的服务评分。

(五) 价格评定

1. 价格核准: 评委对有效投标人的详细报价进行复核, 复核原则为:

1) 开标时, 投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中明细表内容不一致的, 以开标一览表(报价表)为准。投标文件的大写金额和小写金额不一致的, 以大写金额为准; 总价金额与按单价计算汇总金额不一致的, 以单价计算汇总金额为准; 单价金额小数点有明显错位的, 应以总价为准, 并修改单价;

2) 对投标货物或服务的关键、主要内容, 投标人报价漏项的, 作非实质性响应投标处理;

3) 对投标货物或服务的非关键、非主要内容, 投标人报价漏项的, 评标时将要求漏项的投标人予以澄清, 但该澄清不作为评标的依据; 采购小组将以其它投标供应商对应项的最高投标报价补充计入其评标价;

4) 对非关键、非主要内容的费用, 如果投标人是另行单独报价的, 评标时也相应另行计入其评标价;

5) 对数量的评审, 以第二部分《招标人需求》所明示数量为准; 《招标人需求》未明示的, 由采购小组以其专业知识判断, 必要时参考投标人的澄清文件决定;

6) 本条款中多种处理原则所产生的结果不一致的, 以最高的修正价作为评标价。

价格评分: 价格分统一采用低价优先法计算, 即满足招标文件要求(通过资格性审查和符合性审查)且价格最低的评标价(指修正及价格扣除后报价, 下同)为评标基准价, 其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算:

价格评分 = (评标基准价 / 评标价) × 价格评分权重

(六) 综合评分的计算

1. 综合评分 = 商务得分 + 服务得分 + 价格得分。

2. 各项得分按四舍五入原则精确到小数点后两位。将综合评分由高到低顺序排列。综合评分相同的,按评标价由低到高顺序排列;综合评分相同,且评标价相同的,按技术评分由高到低顺序排列。综合评分相同,且评标价和技术评分均相同的,名次由采购小组摇珠决定。采购小组按上述排列向招标人推荐综合总得分第一名为中标候选人供应商,其余依次为中标备选供应商。

三、 项目废标处理

- (一) 通过资格性及符合性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;
- (二) 出现影响招标公正的违法、违规行为的;
- (三) 因重大变故, 招标任务取消的。

出现上述情形之一的, 本项目将作废标处理。

四、 定标

(一) 凡发现中标供应商有下列行为之一的, 其中标无效, 并移交监督管理部门依法处理。

1. 提供虚假材料谋取中标的;
2. 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的;
3. 与招标人、其他供应商恶意串通的;
4. 向招标人行贿或者提供其他不正当利益的;
5. 在招标采购过程中与招标人进行协商谈判的;
6. 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的;
7. 有法律、法规规定的其他损害招标人利益和社会公共利益情形的。

(二) 招标人根据评标报告从中标候选人中依法确定中标人。

(三) 中标供应商按招标人通知领取《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。

(四) 中标供应商放弃中标的, 应当依法承担法律责任。

附表一

资格性、符合性审查表

评审内容	投标人名称		
	投标人 A	投标人 B	投标人 C
具备招标文件中规定投标人资格要求			
投标报价唯一			
符合招标文件的签署、盖章要求			
按招标文件要求提供法定代表人证明及授权书的			
符合招标文件投标有效期要求的			
满足招标文件中带★号的条款和指标，且符合招标文件的其他要求，没有重大偏离的			
结论			

- 注：
1. 以上内容由采购小组审查。

2. 表中通过的填写“√”或不通过的填写“×”。

3. 在结论栏中按“一票否决”填写“通过”或“不通过”。

4. 采购小组成员对同一投标人审查结论不一致的，按少数服从多数的原则进行确定。

附表三

商务评审表

同类项目业绩	2022 年 1 月 1 日以来承担过服务项目业绩，每提供一个得 2 分，最高得 10 分。 注：须提供合同关键页复印件作为证明材料，每个客户只计 2 份不提供不得分。	10
服务质量评价	投标人提供上述的同类项目中获得用户单位满意度评价的，评价情况至少须为“满意或类似好评”的方可计分：每提供一项得 2 分，最高得 10 分，无不得分。 注：①提供经用户单位盖章确认的满意度评价证明材料复印件；②同一客户或同一项目提供多项用户满意度评价的，按一项计算；③须与投标人上述提供的同类项目的用户单位一致；④用户满意度评价须经用户单位盖章，评价情况至少须为满意或类似好评的方可计分，证明材料不清晰无法辨认的不得分。	10
企业体系认证	具有质量管理体系认证，环境管理体系认证，职业健康安全管理体系认证，每得一个得 2 分；最高得 6 分。 注：提供有效认证证书复印件加盖公章。	6
本地综合服务支撑能力	投标人在项目所在地设有长期稳定的服务机构得 4 分。 注：须提供服务机构的营业执照或产权证明或已备案的房屋租赁合同的复印件加盖公章，否则不得分。	4
合计		30

备注：投标人提交与评价指标体系相关的各类有效资料。

服务评审表

服务工作目标、内容及项目实施（作业）方案	目标明确、内容详细、方案合理可行、亮点多、针对性强，得 3-4 分； 目标基本明确、内容一般、方案基本合理可行、有针对性，得 1-2 分； 其他或无响应的，得 0 分。	4
机构设置、运作流程、管理计划	机构设置、运作流程、管理计划完整、详细、合理、切实可行，得 5-6 分； 机构设置、运作流程、管理计划比较完整、详细、合理、可行，得 3-4 分； 机构设置、运作流程、管理基本完整、详细、合理、可行，得 1-2 分； 其他或无响应的，得 0 分。	6
工作人员培训及管理	工作人员培训及管理内容完整、详细、合理、切实可行，得 5-6 分； 工作人员培训及管理内容比较完整、详细、合理、可行，得 3-4 分； 工作人员培训及管理内容基本完整、详细、合理、可行，得 1-2 分； 其他或无响应的，得 0 分。	6
服务人员工资的合理性（人员福利待遇）	人员工资合理，福利保障齐全，得 6-8 分； 人员工资比较合理，福利保障比较齐全，得 4-5 分； 人员工资基本合理，福利保障基本齐全，得 1-3 分； 其他或无响应的，得 0 分。	8
项目安全管理方案	方案科学合理、内容完整、详细、切实可行，得 4-6 分； 方案比较科学合理、内容比较完整、详细、可行，得 2-3 分； 方案基本合理、内容基本完整、可行，得 1 分； 其他或无响应的，得 0 分。	6
质量保证体系及措施	体系及措施完整、完善、合理可行，得 5-6 分； 体系及措施比较完整、完善、可行，得 2-4 分； 体系及措施基本完整、可行，得 1 分； 其他或无响应的，得 0 分。	6
对突发事件的应急服务预案	方案科学合理、内容完整、详细、切实可行，得 3-4 分； 方案基本科学合理、内容基本完整、可行，得 1-2 分； 其他或无响应的，得 0 分。	4
合计		40

备注：投标人应提交与评价指标体系相关的各类有效资料。

第五章 投标文件格式

序号	内 容	是否提交	页码范围	备注
一	投标报价文件			
1.1	投标函（格式1）			
1.2	开标一览表(格式2)			
1.3	报价明细表（格式3）			
二	资格性、符合性审查文件			
2.1	★法定代表人证明及授权书(格式4)			
2.2	★资格声明函(格式5)			
2.3	★投标人营业执照或事业法人证书副本复印件（经年检合格）			
2.4	组织机构代码证，国、地税务登记证副本复印件			
2.5	未列入“信用中国”网站中“记录失信被执行人或税收违法黑名单”，无行政处罚记录（以“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）查询结果为准，如在上述网站查询结果均显示没有相关记录，视为没有上述不良信用记录。如相关失信记录已失效，供应商须提供相关证明资料）			
2.6	其他资格证明文件			
2.6	实质性条款响应一览表(格式6)			
三	商务文件目录表			
3.1	商务评审索引表（格式7）			
3.2	同意招标文件条款说明（格式8）			
3.3	投标人简介（格式自定）			
3.4	同类项目业绩情况一览表（格式9）			
3.5	拟派本项目负责人及主要人员情况表（格式10）			
3.6	合同条款响应表(格式11)			
3.7	投标人认为需要提交的其他资料			
四	服务方案文件目录表			
4.1	服务评审索引表（格式12）			
4.2	投标服务方案			
4.3	与招标人需求差异表（格式13）			
4.4	投标人认为需要提交的其他资料			

注：（1）带“★”文件为必须提供的文件；

（2）上述文件如为复印件的，必须加盖投标人公章；

（3）投标人应自行承担所提供上述资料任何错漏而导致的一切后果。

（4）投标人请按照上述顺序编好页码。

格式 1

投标函

致:广州凯云城市运营管理有限公司

根据本项目招标文件要求,现正式授权 (被授权人姓名) 以投标人 (投标人单位名称) 的名义全权代表我方参加投标上述项目。

现依照你方招标文件要求,提交按投标人须知要求的份数提交投标文件正本、副本。我方在此声明并同意:

1. 我方决定参加:项目编号为_____的投标。投标总报价为人民币_____元。
2. 我方愿意遵守招标文件的各项规定,供应符合招标文件中所指定的(项目名称),按招标文件的要求提供报价。
3. 我方同意本投标文件自本项目发出邀请之日起 30 天内有效。如果我方的投标被接受,则直至合同生效时止,本投标始终有效。
4. 我方已经详细地阅读了全部招标文件及附件,包括澄清及参考文件(如果有的话),我方完全清晰理解招标文件的要求,不存在任何含糊不清和误解之处,同意放弃对这些文件提出异议和质疑的权利。
5. 我方完全接受本招标文件中关于投标的规定,并同意放弃对这规定提出异议和质疑的权利。
6. 我方同意提供招标文件要求的有关投标的其它资料。
7. 我方承诺在本次投标中提供的一切文件,无论是原件或是复印件均为真实和准确的,绝无任何虚假、伪造和夸大的成份。否则,我方愿意承担相应的后果和法律责任。
8. 我方完全理解,采购小组并无义务必须接受最低报价的投标或其它任何投标。

所有与本投标有关的函件请按下列联系方式发送:

地 址: _____ 邮政编码: _____

电 话: _____ 传 真: _____

投标人全称(加盖公章):

法定代表人或其投标人授权代表(签章):

日 期: 年 月 日

格式 2

开标一览表

项目名称:

项目编号:

投标单位名称	投标总价（不含税）	税率	投标总价（含税）	服务期限

注：1. 投标人应按“招标人需求”的要求，根据实际情况进行报价。本表内的投标总价为最终报价，投标文件内不得含有任何对本报价进行修改的其他说明，否则将被视为无效投标；

2. 投标总报价包括了中标单位完成本项目所需的一切工作内容而发生的所有直接费用、间接费用、其它费用、税金等全部费用和中标单位要求获得的利润以及应由中标单位承担的义务、责任和风险所发生的一切费用。

3. 本投标价为固定不变价；

4. 报价以人民币元为单位，保留小数点后两位；

5. 本表格须附在正副的投标文件中，并另封装一份在“唱标信封”内。

投标人全称（加盖公章）：

法定代表人或其投标人授权代表(签章)：

日 期：

年 月 日

格式 3

报价明细表（含税费）

项目名称:

项目编号:

[货币单位：人民币元]

格式自拟

注：1. 此表为《开标一览表》的服务总报价明细表，如有缺项、漏项，视为投标报价中已包含相关费用，招标人无须另外支付任何费用；合同执行期间，由于非招标人原因，导致监测项目未能完成，招标人将按照投标人的报价明细表中报价予以计算，在所需支付的运营服务费中扣除相应的费用。

2. 该表格式仅作参考，投标人的详细报价表格式可自定。

投标人全称（加盖公章）：

法定代表人或其投标人授权代表(签章)：

日 期：

年 月 日

格式 4

法定代表人证明及授权书

致:广州凯云城市运营管理有限公司

本授权证明: (法定代表人姓名) 是注册于 (省、市、县) 的 (投标人名称) 的法定代表人, 现任 (法定代表人职务)。在此授权 (被授权人姓名、职务) 作为我公司的全权代理人, 在 (项目名称) 的投标 (项目编号为:) 及其合同执行过程中, 以我公司的名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于 年 月 日签字生效, 特此声明。

法定代表人

居民身份证正反面复印件粘贴处

被授权人(投标人授权代表)

居民身份证正反面复印件粘贴处

投标人全称 (加盖公章):

地 址:

法定代表人 (签章):

被授权人(投标人授权代表) (签章):

格式 5

资格声明函

广州凯云城市运营管理有限公司:

我方愿响应你方的 项目 (项目编号:) 投标邀请, 参与投标, 提供招标人需求中规定的全部内容, 并按招标文件要求提交所附资格文件且声明和保证如下:

1. 我方为本次投标所提交的所有证明我方提供货物和服务合格和我方资格的文件是真实的和正确的, 并愿为其真实性和正确性承担法律责任; 核验我方提供相关复印件与原件不一致的, 或我方无法在规定时间内提供原件的, 招标人有权取消我方投标或中标资格; 提供给招标人的货物及服务与投标承诺一致。
2. 我方在参与本次投标时, 符合其他法律法规规定要求。
3. 我方具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。
4. 我方在参加本次投标近三年内, 在经营活动及参与招标投标活动中没有重大违法活动及涉嫌违规行为, 并没有因而被有关部门警告或处分的记录。
5. 我方如中标, 除不可抗力原因外, 将在规定时间内与招标人签订合同。

如有违反上述声明之情形, 招标人有权取消我方中标资格并提交相关监管部门处理。

投标人全称 (加盖公章):

法定代表人或其投标人授权代表 (签章):

日 期: 年 月 日

格式 6

实质性条款响应一览表

项目名称:

项目编号:

序号	带“★”号响应内容	是否响应	偏离说明	响应页码
1	合格投标人资格要求			
2	投标文件格式带“★”内容			
3				
...				

说明：1、投标人必须对应招标文件的“★”号条款逐条应答并按要求填写上表。

2、对完全响应的条目在上表相应列中标注“○”。对有偏离的条目在上表相应列中标注“×”，并简述偏离内容。

3、本表“是否响应”、“偏离说明”、“响应页码”不填写内容的视为完全响应。

投标人全称（加盖公章）：

法定代表人或其投标人授权代表(签章):

日期: 年 月 日

格式 7

商务评审索引表

序号	评审内容 (注：此部分可直接引用招标文件第四章评标办法中评审细则相应内容)	投标响应情况	投标文件响应内容 对应页码
1			

格式 8

同意招标文件条款说明

致：广州凯云城市运营管理有限公司

为响应你方组织的项目名称: 项目的招标【招标编号: 】,

我方在参与投标前已详细研究了招标文件的所有内容，包括修改文件（如果有的话）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，也没有存在排斥潜在投标人的内容，我方并同意招标文件的相关条款。

特此声明。

投标人全称（加盖公章）：

法定代表人或其投标人授权代表(签章):

日期: 年 月 日

格式 9 同类项目业绩情况一览表

项目名称:

项目编号:

序号	业主名称	项目名称	合同总价 (单位/万元)	签约及完成时间	单位联系人及电话

注：请附上中标通知书、合同、验收报告等同类业绩评价证明资料，评审细则另有要求的，按评审细则提供。

投标人全称（加盖公章）：

法定代表人或其投标人授权代表(签章):

日期: 年 月 日

格式 10 拟派本项目负责人及主要人员情况表

项目名称:

项目编号:

序号	姓名	性别	年龄	学历	职称	专业	个人荣誉
...	...						

注：可自行增加上表行数。投标人如有的，应附上有关个人学历等证明文件（复印件），招标文件如有要求提供原件的必须提供原件。

投标人全称（加盖公章）：

法定代表人或其投标人授权代表(签章):

日期: 年 月 日

格式 11 合同条款响应表

项目名称:

项目编号:

序号	招标文件合同要求	投标文件内容	
	简要内容	是否响应	差异说明
1			
...	...		

注：1. 投标人应对照招标文件第三章合同条款所列内容逐条对应填写，完全满足的在“是否响应”栏中填“响应”；有差异的则在“差异说明”栏中列出差异的具体内容。

2.除“差异说明”栏所列的内容以外,其余按《合同书》格式中的条款执行。

投标人全称（加盖公章）：

法定代表人或其投标人授权代表(签章):

日期: 年 月 日

格式 12

服务评审索引表

序号	评审内容 (注: 此部分可直接引用招标文件第四章评标办法中评审细则相应内容)	投标响应情况	投标文件响应内容 对应页码
1			
2			
...			

格式 13

与招标人需求差异表

[说明] 投标人应根据其提供的货物和服务, 逐条对照招标文件“招标人需求”的内容要求填写, 有差异的, 不论是技术或商务上, 均须在此表中列明两者的差异内容, 以便查对和评审。投标人没有列出的内容或提交空表的, 采购小组可视为完全响应招标文件要求。

项目名称:

项目编号:

序号	招标文件要求		投标文件内容	
	原条目	简要内容	是否响应	偏离说明
1	一			
...	...			

投标人全称（加盖公章）:

法定代表人或其投标人授权代表(签章):

日 期: 年 月 日