

项目编号：310000000251201157800-00317246

机场外籍人员一站式综合服务日常运营 竞争性磋商文件

采购单位：上海市文化旅游公共服务和人才服务中心

代理机构：上海上咨建设工程咨询有限公司

二零二六年二月二十八日 2026年02月28日

2026年02月28日

目 录

第一章 竞争性磋商公告	3
第二章 供应商须知前附表	6
第三章 项目概况及服务需求	20
第四章 服务合同	22
第五章 评审方法及标准	22
第六章 响应文件组成	31

第一章 竞争性磋商公告

项目概况

机场外籍人员一站式综合服务日常运营 的潜在供应商应在上海市政府采购网获取采购文件，并于 2026 年 3 月 12 日下午 13 点 30 分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：310000000251201157800-00317246

项目名称：机场外籍人员一站式综合服务日常运营

预算编号：0026-00022172

采购方式：竞争性磋商

预算金额（元）：2,480,000.00 元（国库资金：2,480,000.00 元；自筹资金：0 元）

最高限价（元）：2,480,000.00 元

简要规则描述：通过竞争性磋商的方式确定供应商为入境外籍旅客提供精准的跨前服务，第一时间提供文旅咨询等文旅公共服务等。服务时间：浦东机场 T1 航站楼、T2 航站楼全天 24 小时；虹桥机场 T1 航站楼 9:00-24:00。具体服务内容详见竞争性磋商文件第三章-项目概况及服务需求。

服务地点：浦东机场 T1 航站楼、T2 航站楼及虹桥机场 T1 航站楼的外籍人员一站式综合服务中心，共 3 个文旅柜台。

服务期限：计划 2026 年 3 月起至 2026 年 12 月 31 日止。

本项目（否）接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。

2. 根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商。

3. 其他资格要求：

3.1 未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；

3.2 本项目专门面向中小企业；

3.3 本项目不接受联合投标。

三、获取采购文件

时间：2026-03-01 至 2026-03-09，每天上午 00:00:00~12:00:00，下午 12:00:00~23:59:59（北京时间，法定节假日除外）

地点：上海市政府采购网

方式：网上获取

售价（元）：0

四、响应文件提交

截止时间：2026年3月12日13:30（北京时间）

地点：在“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）电子招投标系统提交。

五、响应文件开启

开启时间 2026年3月12日13:30（北京时间）

地点：“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）（现场：上海市黄浦区延安东路1200号11楼第三会议室。）

六、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日。

七、其他补充事宜

1. 磋商所需携带其他材料：本公司不提供上网网络（WIFI），届时请供应商代表持提交首次响应文件时所使用的数字证书（CA证书）及备用纸质响应文件（需密封）、签收回执、法定代表人资格证明书或授权委托书（加盖公章）、被授权人的身份证原件前来参加磋商，另请自带无线上网卡及可无线上网的笔记本一台（笔记本电脑应提前确认是否浏览器设置、CA证书管理器下载等，确保和CA证书匹配可以正常登陆上海政府采购网）。

2. 发布公告的媒介：以上信息若有变更我们会通过“上海政府采购网”、“/”通知，请供应商关注。

3. 本项目采用电子投标为主、现场递交纸质文件为备份的方式。供应商须按规定时间在上海市政府采购云平台上传响应文件，同时在指定地点（上海市黄浦区延安东路1200号11楼第三会议室）递交密封的备用纸质响应文件。评审以电子响应文件为准。

1. 本项目为预留采购份额采购项目，预留采购份额措施为整体预留。

八、凡对本次磋商提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名称：上海市文化旅游公共服务和人才服务中心

地址：上海市徐汇区中山南二路2419号

联系人：邓亚军

电话：021-64412177

2. 采购代理机构信息

名称：上海上咨建设工程咨询有限公司

地址：上海市延安东路1200号11楼

联系人：强丽华

联系方式：021-63906828*1127

3. 项目联系方式

项目联系人：强丽华

电 话：021-63906828*1127

第二章 供应商须知前附表

序号	名称	具体内容和要求
1	采购项目	机场外籍人员一站式综合服务日常运营
	采购预算	2,480,000.00 元（国库资金：2,480,000.00 元；自筹资金：0 元）
	资金编号	0026-00022172
	本项目设定的最高限价	同预算金额
	公告媒体	上海政府采购网（http://www.zfcg.sh.gov.cn）
2	采购人	名称：上海市文化旅游公共服务和人才服务中心 地址：上海市徐汇区中山南二路 2419 号 联系人：邓亚军 电话：021-64412177
3	采购代理机构	名称：上海上咨建设工程咨询有限公司 地址：上海市延安东路 1200 号 11 楼 联系人：强丽华 联系方式：021-63906828*1127
4	供应商产生方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公告 <input type="checkbox"/> 供应商库抽取 <input type="checkbox"/> 专家和采购人推荐
5	供应商资格条件	1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。 2. 根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商。 3. 其他资格要求： 3.1 未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单； 3.2 本项目专门面向中小企业； 3.3 本项目 不允许 联合投标。
6	项目现场勘察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织：/
7	联合体	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受
8	进口产品	<input checked="" type="checkbox"/> 本采购项目拒绝进口产品参加磋商 <input type="checkbox"/> 本采购项目已经财政部审核同意购买进口产品为：/
9	政府采购强制采购：节能产品	<input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，参照财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》
	政府采购强制采购：信息安全认证	<input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
10	政府采购优先采购：节能产品(非强制类)	/

	政府采购优先采购：环境标志产品	/
11	支持中小企业发展	<input checked="" type="checkbox"/> 预留份额专门面向中小企业采购的项目或包件 <input type="checkbox"/> 非预留份额专门面向中小企业采购的项目或包件(价格扣除)： ①对小型和微型企业报价给予 10%~20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。 ②非预留份额专门面向中小企业采购且接受联合体磋商或者允许分包的项目或包件，对于联合协议或者分包意向协议中约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的供应商，给予 4%~6%的报价扣除，用扣除后的价格参与评审。以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。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。
	支持监狱企业发展	<input type="checkbox"/> 专门面向监狱企业采购项目 <input type="checkbox"/> 非专门面向监狱采购项目(价格扣除)：监狱企业可视同小微企业在价格评审时给予 10%~20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。 <input checked="" type="checkbox"/> 非专门面向监狱采购项目(其他优惠)：监狱企业视同小微企业。
12	其他法律法规强制性规定的	/
13	中小企业划分标准所属行业	其他未列明行业
14	提交样品	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供：
15	答疑	书面答疑
16	上传/递交首轮磋商响应文件的截止时间和地点	时间：2026年3月12日13时30分(北京时间) 地点：上海市延安东路1200号11楼第三会议室
17	纸质首轮磋商响应文件开启时间和地点	时间：2026年3月12日13时30分(北京时间) 地点：上海市延安东路1200号11楼第三会议室
18	首轮磋商时间和地点	时间：2026年3月12日13时30分(北京时间)开始 地点：上海市延安东路1200号11楼第三会议室
19	磋商顺序	磋商顺序按照开标会签到逆序
20	磋商保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供。数额不得超过采购项目预算金额的 2%，本项目的磋商保证金为人民币/万元，提交方式为银行汇票、支票、电汇 收款人户名：/ 开户银行：/ 银行账号：/
		注：以电汇方式递交磋商保证金须在电汇凭据附言栏中写明项目名称、采购编号、包号及用途(磋商保证金)。
21	磋商响应有效期	90(日历日)
22	磋商所需携带其他材料	CA证书、法定代表人授权书、身份证原件、备用纸质响应文件(密封)

23	备用纸质响应文件份数	正本 1 份 副本 2 份 电子文件 1 份(√扫描件, √Word, □现场演示 PPT)
24	响应文件封套上应载明的信息	项目名称: 项目编号: 2026 年 3 月 12 日 13 时 30 分前不得拆封
25	信用查询	<input checked="" type="checkbox"/> 采购人或采购代理机构将通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关主体信用记录。本次查询的信用记录打印的网页版将留存在评标报告中。 <input type="checkbox"/> 供应商自行查询上述记录, 如实提供无不良信用记录承诺并加盖供应商公章。联合体参加磋商的, 所有联合体成员均须加盖公章。
26	同品牌多家供应商处理原则	/
27	定标原则	采购人在评标报告确定的成交候选人名单中按顺序确定成交人。推荐综合得分前 3 名的为成交候选人。
28	服务期、服务地点	服务地点: 浦东机场 T1 航站楼、T2 航站楼及虹桥机场 T1 航站楼的外籍人员一站式综合服务中心, 共 3 个文旅柜台。 服务期: 计划 2026 年 3 月起至 2026 年 12 月 31 日止。
29	付款方式	具体以合同约定为准
30	履约保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供
31	采购代理服务费	按《招标代理服务收费管理暂行办法》中系数收取代理服务费, 以成交金额为取费基数, 按照服务类标准收取代理服务费, 代理公司向成交单位收取代理服务费。
32	其他规定	上海政府采购云平台咨询电话: 95763

磋商须知正文

一、总则

1. 定义

1.1 “采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次政府采购的采购人名称、地址、电话、联系人见**磋商须知前附表**。

1.2 “采购代理机构”是指接受采购人委托，代理采购项目的集中采购机构和其他采购代理机构。本次政府采购的采购代理机构名称、地址、电话、联系人见**磋商须知前附表**。

1.3 “供应商”是指响应磋商文件要求、参加竞争性磋商采购的法人、其他组织或者自然人。本次政府采购项目邀请的供应商通过**磋商须知前附表**所述方式产生。

1.4 “磋商小组”是依据《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》有关规定组建，依法履行竞争性磋商采购活动职责的3人以上单数的磋商成员。

1.5 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

1.6 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

1.7 “节能产品”或者“环保标志产品”是指品目清单范围内的产品。

1.8 “进口产品”是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品。

2. 采购项目预算

2.1 本项目采购资金已列入政府采购预算，预算金额见**磋商须知前附表**。

3. 供应商的资格要求

3.1 供应商应当符合**磋商须知前附表**中规定的下列资格条件要求：

3.1.1 符合《政府采购法》第二十二条规定的供应商条件：

- (1)具有独立承担民事责任的能力；
- (2)具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (3)具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (4)有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (5)参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- (6)政府采购法律法规规定的其他条件。

3.1.2 政府强制采购资格条件。

3.1.3 其他特定资格条件。（详见**磋商须知前附表**）

3.2 供应商存在下列情形之一的不得参加竞争性磋商：

3.2.1 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。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

3.2.2 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，或者存在财政部门认定的其他重大违法记录，以及在财政部门禁止参加政府采购活动期限以内的。

4. 参与磋商的费用

4.1 无论磋商的结果如何，供应商应自行承担所有与竞争性磋商采购活动有关的全部费用。

5. 授权委托

5.1 供应商代表为供应商法定代表人的，应持有法定代表人身份证明。供应商代表不是供应商法定代表人的，应持有法定代表人授权书，并附授权代表的身份证明。

6. 联合体形式（本项目不接受联合体投标）

6.1 本项目是否接受联合体参与及相关要求见**磋商须知前附表**。

6.2 供应商为联合体形式的，应同时遵守以下规定：

(1) 联合体各方必须签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利、义务及分工、合同工作量比例；

(2) 联合体各方均应当符合本章第 3.1 款规定的供应商基本资格条件；

(3) 除**磋商须知前附表**中另有规定，联合体各方中至少有一方应当符合本章第 3.1 款规定的供应商特定资格条件；

(4) 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) 联合体各方不得再单独或与其他供应商组成新的联合体参加同一项目的采购活动。

7. 项目现场勘察（本项目不组织现场勘察）

7.1 本项目是否组织现场勘察见**磋商须知前附表**。

7.2 供应商应按**磋商须知前附表**中规定对采购项目现场和周围环境的现场考察。供应商未在指定时间进行勘察的，采购人不再另行组织。

7.3 勘察现场的费用由供应商自己承担，勘察期间所发生的人身伤害及财产损失由供应商自己负责。

7.4 采购人不对供应商据此而做出的推论、理解和结论负责。一旦成交，供应商不得以任何借口，提出额外补偿，或延长合同期限的要求。

8. 采购进口产品（本项目不适用）

8.1 本项目是否采购进口产品及相关要求见**磋商须知前附表**。

9. 政府采购政策支持与其他规定

根据政府采购法，政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展等。列入财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》中强制采购类别的产品，按照规定实行强制采购；列入财政部、发展改革委、生态环境部发布的《节能产品政府采购品目清单》和《环境标志产品

政府采购品目清单》中优先采购类别的产品，按规定实行优先采购；参与磋商的中小企业、监狱企业以及残疾人福利性单位，按照国家和上海市的有关政策规定，评标时享受优先待遇。

如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务，按照其规定实行强制采购或优先采购。

中小企业按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》享受中小企业扶持政策，对预留份额项目专门面向中小企业采购，对非预留份额采购项目按照规定享受价格扣除优惠政策。中小企业应提供《中小企业声明函》。享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

在政府采购活动中，监狱企业和残疾人福利性单位视同小型、微型企业，监狱企业应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件，残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。

为进一步扩展政府采购的政策功能，不断增强政府采购服务中小微企业的能力，积极推进政府采购诚信体系建设，根据市财政局《关于本市开展政府采购融资担保试点工作的通知》（沪财企（2012）54号）精神，自2012年7月1日起试点开展本市政府采购融资担保业务。成交供应商可自愿选择是否申请融资担保，详见上海市政府采购中心网（cgzx.jgj.sh.gov.cn）政府采购融资担保试点工作专栏中相关业务简介。

10. 公平竞争和诚实信用

10.1 供应商在本磋商项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而提供虚假材料，谎报、隐瞒事实的行为，包括供应商之间串通投标等。

10.2 如果有证据表明供应商在本磋商项目的竞争中存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为，采购人将拒绝其磋商响应，并将报告政府采购监管部门查处；成交后发现的，成交人须参照《中华人民共和国消费者权益保护法》第55条之条文描述方式双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法供应商的行政与刑事责任。

10.3 采购人或采购代理机构将在开标后至评标前，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询相关供应商信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录，招标人将打印查询结果页面后与其他采购文件一并保存。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，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。

二、磋商文件

11. 磋商文件的组成

11.1 磋商文件由下列文件组成：

第一章 竞争性磋商公告

第二章 供应商须知前附表

第三章 项目概况及服务需求

第四章 服务合同

第五章 评审方法及标准

第六章 响应文件组成

11.2 **磋商须知前附表**规定的上传/提交首次响应文件截止时间前，对磋商文件进行澄清或者修改的内容，为磋商文件的组成部分。

11.3 磋商小组根据与供应商磋商情况可能实质性变动的内容，包括采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分。

11.4 供应商应仔细阅读磋商文件的全部内容，按照磋商文件要求编制响应文件。任何对磋商文件的忽略或误解不能作为响应文件存在缺陷或瑕疵的理由，其风险由供应商承担。

12. 磋商文件的澄清或者修改

12.1 在**磋商须知前附表**规定的上传/提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改。

12.2 澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在**磋商须知前附表**规定的提交首次响应文件截止之日5日前，以书面形式通知所有接收磋商文件的供应商，不足5日的，顺延供应商提交首次响应文件截止时间。

13. 偏离

13.1 本条所称偏离为响应文件对磋商文件的偏离，即不满足或不响应磋商文件的要求。偏离分为实质性和非实质性要求条款偏离。

13.2 除政府采购法律法规相关规定外，磋商文件中标注“★”符号的条款为实质性要求条款(即重要条款)，对其中任何一条的偏离，在评审时将作否决投标处理。

三、响应文件

14. 一般要求

14.1 供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容，按磋商文件的要求编制响应文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其响应文件对磋商文件做出实质性的响应。

14.2 供应商提交的响应文件及供应商与采购人或采购代理机构、磋商小组就有关磋商

的所有来往函电必须使用中文。供应商可以提交其他语言的资料，但应附中文注释，在有差异时以中文为准。

14.3 除技术要求另有规定外，本文件所要求使用的计量单位均采用国家法定的度、量、衡标准单位计量。未列明时亦默认为我国法定计量单位。

14.4 供应商应按磋商文件中提供的响应文件格式填写。

15. 响应文件的组成

15.1 响应文件包括但不限于下列内容：

15.1.1 商务部分

- (1) 磋商响应声明
- (2) 报价一览表及分项报价表
- (3) 商务条款偏离表
- (4) 供应商符合资格条件的证明文件
- (5) 符合政府采购政策的证明材料
- (6) 磋商须知前附表要求供应商须提供的其他资料
- (7) 供应商认为需提供的其他资料

15.1.2 技术部分

- (1) 技术偏离表
- (2) 整体服务方案；
- (3) 服务执行与管理机制；
- (4) 应急处置与风险管理；
- (5) 服务质量提升与数据反馈机制；
- (6) 项目实施计划；
- (7) 人员配备及外语能力；
- (8) 供应商认为其他需要的说明。

15.1.3 样品

样品要求：本项目无需提供样品。

15.2 在磋商过程中，供应商根据磋商小组书面形式要求提交的最后报价(或者重新提交的响应文件和最后报价)是响应文件的有效组成部分。

15.3 磋商文件规定可能发生实质性变动的，供应商应当在《技术/商务响应与偏离表》中的对应内容处注明。

15.4 供应商无论成交与否，其响应文件不予退还。

16. 报价

16.1 供应商应按磋商文件规定的供货及服务要求、责任范围和合同条件，以人民币进行报价。

16.2 供应商必须按报价一览表和分项报价表的内容和格式要求填写各项货物及服务的分项价格和总价。供应商在**磋商须知前附表**规定的提交首次响应文件截止之日前修改报价一览表中的报价的，应同时修改其分项报价表中的报价。

16.3 供应商的最终报价不得超过采购项目预算。本次采购项目的预算见**磋商须知前附表**。

17. 磋商保证金（本项目不收取）

17.1 本项目是否交纳磋商保证金要求见**磋商须知前附表**。

17.2 **磋商须知前附表**规定交纳磋商保证金的，应以支票、汇票、本票、网上银行或金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，在**磋商须知前附表**规定的提交首次响应文件截止时间前，向采购人或采购代理机构交纳不超过采购项目预算 2%的磋商保证金(数额采用四舍五入，计算至元)。磋商保证金有效期应当与本章**磋商须知前附表**规定的磋商响应有效期一致。未按磋商文件规定提交保证金的，采购人或采购代理机构应当拒绝接收供应商的响应文件。

17.3 供应商为联合体的，可以由联合体中的一方或者共同交纳保证金，其交纳的保证金，对联合体各方均具有约束力。

17.4 未成交供应商的保证金，在成交通知书发出后 5 个工作日内退还；成交供应商的保证金，在采购合同签订后 5 个工作日内退还，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

17.5 有下列情形之一的，保证金不予退还：

- (1) 供应商在**磋商须知前附表**规定的提交首次响应文件截止时间后撤回响应文件的；
- (2) 供应商在响应文件中提供虚假材料的；
- (3) 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的；
- (4) 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- (5) 磋商文件规定的其他情形。

18. 磋商响应有效期

18.1 磋商响应有效期见**磋商须知前附表**，在此期间响应文件对供应商具有法律约束力。响应文件有效期从**磋商须知前附表**规定的提交首次响应文件截止时间之日起计算。磋商响应有效期不足的将被视为无效响应。

19. 响应文件的签署及规定

19.1 供应商应根据**磋商须知前附表**规定提交响应文件。当纸质响应文件与上传到政府采购云平台的响应文件不一致时，以上传政府采购云平台的响应文件为准。

19.2 响应文件应用不褪色的材料打印或书写，并按磋商文件要求在签字盖章处加盖公章和由法定代表人或其授权代表签字。响应文件中的任何加行、涂改、增删，应加盖单位公章或由法定代表人或其授权代表签字确认。否则，将导致响应文件无效。

19.3 在磋商过程中, 供应商按磋商文件规定和磋商小组要求重新提交的响应文件和最后报价, 应打印或用不褪色墨水书写, 并由法定代表人或其授权代表签字, 加盖单位公章。**否则, 将导致响应文件无效。**

20. 响应文件的递交

20.1 供应商应在政府采购云平台按照要求填写和上传所有响应文件内容, 并通过数字认证证书 (CA 证书) 加密方式提交响应文件并在前附表规定的时间、地点提交纸质响应文件。应选的有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。

20.2 供应商应充分考虑网上应选可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险。对因网上应选的任何技术故障、操作失误造成供应商应选内容缺漏、不一致或应选失败的, 采购人及代理机构不承担任何责任。

21. 响应文件的补充、修改或者撤回

21.1 供应商在**磋商须知前附表**规定的上传/提交首次响应文件截止时间前, 可以对所提交的首次响应文件进行补充、修改或者撤回, 并书面通知采购人或采购代理机构。该通知应有供应商法定代表人或其授权代表签字。

21.2 补充、修改的内容与响应文件不一致时, 以补充、修改的内容为准。

四、磋商与评审

22. 磋商小组

22.1 磋商与评审由依法组建的磋商小组负责, 磋商小组由采购人代表和评审专家组成。

23. 初步审查

23.1 磋商小组应当对供应商提交的首次响应文件进行初步审查, 包括响应文件的有效性、完整性、符合性。除可变动的技术、服务要求以及合同草案条款外, 首次提交的响应文件有下列情况之一, 其响应文件无效, 磋商小组应当告知有关供应商。

(1) 未按照磋商文件规定要求签署、盖章的;

(2) 响应有效期不足的;

(3) 供应商不满足磋商文件供应商资格条件或未按照磋商文件规定提供资格证明材料的;

(4) 响应文件不满足磋商文件实质性条款 (标记★) 的。响应文件是否实质性响应磋商文件, 由磋商小组依据磋商文件规定、供应商响应文件及磋商情况认定;

(5) 供应商存在失信记录的;

失信记录是指, 通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关主体信用记录, 列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《政府采购法》第二十二条规定条件的情况。失信情况查询详见磋商须知前附表;

(6)本项目专门面向中小企业；

(7)其他法律、法规、规章、规范性文件和磋商文件规定响应无效的。

24. 澄清

24.1 磋商小组在对响应文件(包括首次响应文件、重新提交的响应文件)的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查时,可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。该要求应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当采用书面形式,由其法定代表人或其授权代表签字,供应商的澄清、说明或者更正不得超出磋商文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

25. 磋商

25.1 初审结束后,磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商,并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。供应商应派其法定代表人或授权代表参加磋商。

25.2 在磋商过程中,磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款,但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容,须经采购人代表确认。

25.3 对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分,磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

25.4 供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件,并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的,应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的,应当由本人签字并附身份证明。

25.5 磋商文件不能详细列明采购标的技术、服务要求,需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的,磋商结束后,磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐3家以上供应商的设计方案或者解决方案。

25.6 磋商小组应当根据实际情况与供应商进行磋商,并确定磋商的轮次。

25.7 已提交响应文件的供应商,在提交最后报价之前,可以根据磋商情况退出磋商。采购人或采购代理机构应当退还退出磋商的供应商的磋商保证金。

25.8 磋商结束后,供应商按照磋商小组要求重新提交的响应文件,不满足磋商文件及变动后的技术、服务要求以及合同草案条款的实质性要求的,将视为无效响应文件。

26. 最后报价

26.1 磋商结束后,磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价,提交最后报价的供应商不得少于3家。

26.2 磋商文件不能详细列明采购标的技术、服务要求,需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的,磋商结束后,磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐3家以上供应商的设计方案或者解决方案,并要求其在规定时间内提交最后报价。

26.3 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。如磋商小组没有对磋商文件作实质性变动或增加新的需求，最后报价不得高于首轮报价。

26.4 采用竞争性磋商采购方式组织实施的市场竞争不充分的科研项目、需要扶持的科技成果转化项目，以及政府购买服务项目(含政府和社会资本合作项目)，符合要求的供应商(社会资本)只有 2 家的，竞争性磋商采购活动可以继续继续进行。

27. 最后报价评审

27.1 最后报价计算错误修正的原则

(1)最后报价的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。

(2)总价金额与按分项报价汇总金额不一致的，以分项报价金额计算结果为准。

(3)分项报价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改分项报价。

(4)如果供应商不接受对其错误的更正，其最后报价将被视为无效报价或确定为无效响应。

27.2 最后报价的价格扣除原则

(1)对小型或微型企业以及监狱企业，在评审时按磋商须知前附表的规定对其最终报价给予价格扣除。

供应商为大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成的联合体，且联合体协议中约定小型、微型企业的协议合同金额(必须为小型或微型企业产品)占到联合体协议合同总金额 30%以上的，对联合体最终报价给予扣除。

27.3 价格得分：以供应商的最后报价作为价格评分依据。供应商的评审价为按上述条款修正并给予价格扣除优惠后的价格。

价格评分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且价格最低的评审价为评审基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：

价格评分 = (评审基准价 / 评审价) × 价格分

28. 综合评审

28.1 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

28.2 评审办法及标准见第五章《评审方法及标准》。

28.3 评审时，磋商小组成员应当独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

29 提出成交供应商

29.1 磋商小组应当按照综合评分由高到低的顺序提出 3 名以上成交候选供应商，并编写评审报告。市场竞争不充分的科研项目、需要扶持的科技成果转化项目，以及政府购买服务项目，可以推荐 2 家成交候选供应商。

29.2 评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同

的，按照技术指标优劣顺序推荐。

30. 确定成交供应商

30.1 采购代理机构应当在评审结束之日起2个工作日内将评审报告送采购人确认。

30.2 采购人应当在收到评审报告之日起5个工作日内，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商，也可以书面授权磋商小组直接确定成交供应商。

30.3 采购人自行组织磋商的，应当在评审结束之日起5个工作日内确定成交供应商。

31. 磋商终止

31.1 出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，在财政部指定的媒体上发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

(1) 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

(2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

(3) 除市场竞争不充分的科研项目、需要扶持的科技成果转化项目，以及政府购买服务项目外，在采购过程中符合竞争要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足3家的，或者提交最后报价的供应商少于3家的；

(4) 因重大变故，采购任务取消的。

32. 重新评审

32.1 除资格性检查认定错误、分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观分评分不一致、经磋商小组一致认定评分畸高、畸低的情形外，采购人或者采购代理机构不得以任何理由组织重新评审。

33. 保密

33.1 磋商小组成员以及与评审工作有关的人员不得泄露评审情况以及评审过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

34. 禁止行为

34.1 供应商不得与采购人、采购代理机构、其他供应商恶意串通；不得向采购人、采购代理机构或者磋商小组成员行贿或者提供其他不正当利益；不得提供虚假材料谋取成交；不得以任何方式干扰、影响采购工作。

五、成交结果信息公布与签订合同

35. 成交信息的公布

35.1 成交供应商确定之日起2个工作日内，采购人或者采购代理机构应在磋商须知前附表中规定的公告媒体上公布成交结果信息。

35.2 磋商文件随成交结果同时公告。但成交结果公告前磋商文件已公告的，不再重复公告。

35.3 采用书面推荐供应商参加采购活动的，在公告结果同时公告采购人和评审专家的

推荐意见。

36. 成交通知

36.1 成交供应商确定后,采购人或采购代理机构在发布成交公告的同时以书面形式向成交供应商发出成交通知书。成交通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。

37. 履约保证金

37.1 成交供应商按照**磋商须知前附表**的规定,在签订采购合同前,向采购人提交履约保证金。联合体成交的,履约保证金以联合体各方或联合体中牵头人的名义提交。

37.2 成交供应商没有按照**磋商须知前附表**的规定提交履约保证金的,视为放弃成交资格,其磋商保证金不予退还。

38. 签订合同

38.1 磋商文件、成交供应商的响应文件及补充文件等均为签订政府采购合同的依据。

38.2 成交供应商应当在成交通知书发出之日起 30 日内与采购人签订政府采购合同。

38.3 采购人不得向成交供应商提出超出磋商文件以外的任何要求作为签订合同的条件,不得与成交供应商订立背离磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

38.4 自政府采购合同签订之日起 2 个工作日内,本项目政府采购合同在磋商须知前附表规定的媒体上公告,但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

六、其他规定

39. 采购代理服务费

39.1 成交供应商是否交纳采购代理服务费及相关要求见**磋商须知前附表**。

40. 询问、质疑、投诉

40.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的,可以向采购人提出询问,采购人应当及时作出答复,但答复的内容不得涉及商业秘密。

40.2 供应商认为磋商文件、磋商过程和成交结果使自己的权益受到损害的,可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内,以书面形式向采购人提出质疑。

40.3 供应商对采购人或采购代理机构的答复不满意,或采购人或采购代理机构未在规定的期限作出答复的,可在答复期满后 15 个工作日内,按政府采购法律法规规定及程序,向财政部提出投诉。

41. 其他规定

41.1 磋商文件的其他规定见磋商须知前附表。

42. 未尽事宜

42.1 其他未尽事宜按政府采购法律法规的规定执行。

43. 文件解释权

43.1 本磋商文件的解释权归采购人(或采购代理机构)所有。

第三章 项目概况及服务需求

一、项目背景

为进一步提升上海入境旅游公共服务能级，展现国际化、便捷化的城市形象，上海市文化和旅游局拟在浦东机场、虹桥机场设置外籍人士一站式综合服务中心文旅柜台，提供高质量、全时段的文化和旅游信息咨询服务。

该项目旨在打造“入境游客第一站”服务品牌，提升外籍游客对上海文旅服务的感知度和满意度，助力国际消费中心城市建设。

二、项目概况

项目名称：机场外籍人员一站式综合服务日常运营

服务地点：浦东机场 T1 航站楼、T2 航站楼及虹桥机场 T1 航站楼（共 3 个文旅柜台）

三、服务内容与要求

覆盖范围

供应商需负责浦东机场 T1、T2 航站楼及虹桥机场 T1 航站楼三个文旅柜台的整体运营与服务保障工作。

核心服务内容

为入境外籍旅客提供精准、专业、友好的文旅咨询服务，包括但不限于：

上海本地文化活动、展览、演出、节庆等实时资讯推荐；

旅游线路、景区门票、交通换乘、酒店餐饮等信息咨询；

向外籍游客宣传“玩转上海”的旅游体验与服务便利化政策；

记录咨询数据并进行汇总分析，为市文旅局优化服务提供数据支持。

服务模式

由供应商自行组建运营团队，负责柜台日常接待、咨询、引导等服务；

服务过程中不得出现商业推广、品牌展示或产品销售行为；

须按照采购人要求进行形象统一布置及服务标准化培训。

人员要求

派驻人员应具备良好的政治素质与外语沟通能力（英语为必备语种，其他语种优先）；

需具备一定的文旅服务背景，熟悉上海旅游资源与城市文化；

着装规范、态度友好，能代表“入境旅游第一站”的城市形象。

服务时间

浦东机场 T1、T2 航站楼：24 小时服务；

虹桥机场 T1 航站楼：每日 9:00—24:00。

运营与管理要求

供应商应建立完善的管理机制，包括人员考勤、服务质量监督、应急响应和信息反

馈制度；

应提供服务日志与统计数据，每月向采购人提交服务运行情况报告；

发生突发事件时应第一时间上报并协助处理，保障服务连续性与安全性。

四、成果文件

项目结束后，供应商须提交《机场外籍人士文旅服务运营总结报告》，内容应包括：

- (1) 各柜台运行情况与服务统计数据；
- (2) 外籍游客咨询类型与需求分析；
- (3) 服务亮点案例与典型问题解决方案；
- (4) 服务改进建议与下一步优化方向。

五、服务考核与验收

采购人将根据服务质量、人员管理、服务时效、信息反馈及游客满意度等指标对项目进行综合评估。

供应商须积极配合采购人及其指定的第三方进行绩效考核与现场抽查。

采购人将根据评估结果作为支付依据及后续合作参考。

六、服务期限

服务期：计划 2026 年 3 月起至 2026 年 12 月 31 日止。

第四章 服务合同

包 1 合同模板：

[合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]
地址： [合同中心-采购单位所在地]
邮政编码： [合同中心-采购单位邮编]
电话： [合同中心-采购单位联系人电话]
传真： [合同中心-采购单位传真]
联系人： [合同中心-采购单位联系人]

乙方： [合同中心-供应商名称]
地址： [合同中心-供应商所在地]
邮政编码： [合同中心-供应商单位邮编]
电话： [合同中心-供应商联系人电话]
传真： [合同中心-供应商单位传真]
联系人： [合同中心-供应商联系人]

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务

1.1 旨在为入境外籍旅客提供涵盖文旅信息咨询、行程规划指引、政策解读等精准前置文旅公共服务，且服务来源须符合国家有关规定。

1.2 由乙方组建符合甲方要求的专职服务团队开展柜台日常咨询接待工作，团队人员配置需经甲方审核确认。服务过程中不允许有品牌露出和产品销售等商业行为。

1.3 派驻人员应具备相应的外语服务能力和良好的政治素养，能够代表上海“入境旅游第一站”对外开放形象。

1.4 服务时间：浦东机场 T1 航站楼、T2 航站楼全天 24 小时；虹桥机场 T1 航站楼 9:00-24:00。（均为北京时间）

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为 [合同中心-合同总价] 元整（ [合同中心-合同总价大写] ）。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何

费用。

2.2 服务地点

浦东机场 T1 航站楼、T2 航站楼及虹桥机场 T1 航站楼的外籍人士一站式综合服务中心。

2.3 服务期限

本服务的服务期限：[[合同中心-合同有效期]]。

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或乙方企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 保密

甲乙双方应对因履行本合同而知悉的对方及服务涉及的第三方所有非公开信息承担保密义务。未经信息披露方事先书面同意，接收方不得向任何第三方披露、使用或允许他人使用上述信息，亦不得将其用于本合同目的之外的任何用途。保密义务自信息披露之日起生效，在本合同终止后持续有效。若需进一步细化保密信息范围及具体要求，双方应另行签订书面保密协议。

6. 付款

6.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

6.2 本合同款项按照以下方式支付。

6.2.1 付款内容：（分期付款）

6.2.2 付款条件：

[[合同中心-支付方式名称]]

本合同付款按照上述付款内容和付款次序分期付款。

（1）第一笔付款预付款：预算下达、合同生效并在收到乙方发票一个月内，甲方划拨本合同总额的 50%经费，人民币 万元（大写：人民币 ）到乙方的开户银行账号内；

（2）第二笔服务付款：2026 年 9 月 30 日前甲方划拨本合同总额的 40%经费，人民币 万元（大写：人民币 ）到乙方的开户银行账号内；

（3）第三笔尾款付款：2026 年 10 月 30 日前甲方划拨本合同总额剩余的 10%经费，人

人民币 万元(大写：人民币)到乙方的开户银行账号内。

乙方应于上述各笔付款条件成就后 3 个工作日内向甲方提供有效合格发票，甲方应自收到合格发票且对应付款条件全部满足后，于约定期限内付款。乙方未及时提供发票导致甲方逾期付款的，甲方不承担任何责任。

7. 甲方（甲方）的权利义务

7.1 服务权利与质量要求：甲方有权在合同规定范围内享受乙方提供的服务。对于未达到合同规定服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在甲方指定的合理期限内无偿整改或加急提供服务，直至符合合同约定要求为止。

7.2 方案拟定权：甲方负责拟定项目总体方案，编制项目具体技术要求及工作标准，并有权根据项目实际情况对上述方案进行合理调整。

7.3 知情权与监督权：甲方有权随时向乙方了解项目实施进度、工作进展情况，并要求乙方提供与项目相关的全部资料、数据及工作记录；乙方应于每月 5 日前向甲方提交上月服务工作报告，内容包括服务人次、客户反馈记录、人员值守情况、突发问题处理等；甲方有权对报告内容进行核查，乙方需配合提供相关佐证材料；乙方应于每年 12 月 25 日前向甲方提交年度工作报告，全面反映项目执行情况、服务数据统计、人员变动情况、下年度服务计划等内容，并接受甲方的审核与反馈。

7.4 检查整改权：甲方有权对本项目执行情况进行全程监督、检查，对发现的问题提出书面整改建议；乙方应在甲方要求的期限内完成整改，直至甲方满意为止。

7.5 付款义务：甲方应按照本合同约定的付款条件、时间和金额，及时、足额向乙方支付服务款项。

7.6 知识产权归属：甲方向乙方提供的与履行本合同相关的所有文件、资料、数据等，其知识产权归甲方或甲方指定之第三方所有；乙方及其工作人员在为本项目提供服务期间所产生的工作成果、研究报告、技术文档及其他智力成果的所有知识产权（包括但不限于著作权、专利权、商标权等）均归甲方所有。乙方应配合甲方办理相关知识产权权属登记手续。

7.7 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

7.8 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

7.9 甲方在合同规定的服务期限内，在自身可控且不影响正常工作的合理范围内，为乙方创造必要的服务工作便利，提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

7.10 如果甲方因工作需要调整原有服务内容，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方，涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

8. 乙方的权利与义务

8.1 乙方保证为依法设立、有独立承担民事责任能力的法人，具备履行本合同所必要的相关资质，同时配备具有相应资质、特定经验并受到适当培训的工作人员。乙方有关证照应于本合同签署前如实向甲方提供。

8.2 乙方在履行合同过程中，不得将权利、义务转让或委托给第三人执行。

8.3 乙方在履行合同过程中，不得作出有损甲方声誉的行为。

8.4 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方书面确认要求乙方提供合同服务范围外的服务内容的，乙方有权要求甲方支付相应的费用，费用标准需经甲方书面确认。

8.5 乙方应按本合同如实报告项目进展情况，按时、按标准完成项目任务，在规定期限内提交与本项目相关的材料和表格等附件，承诺所提供的有关材料和信息是真实、准确、完整的。如乙方未能在合同期内完成全部项目的服务内容，应将相应款项返还甲方。

8.6 乙方承诺本项目的实施不会侵犯任何第三方的知识产权等权利，如因此产生纠纷的由乙方独自承担一切责任。

8.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先将第三方的资质证明、服务方案提交甲方审核，经甲方书面同意后方可合作，第三方服务的全部费用由乙方承担，且乙方对第三方的服务质量承担连带责任。

8.8 如出现任何影响乙方履约能力的不利情形，乙方有义务第一时间向甲方披露，并采取相关补救措施。

8.9 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

8.10 如果由于甲方的重大过错责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担相应的违约责任；但乙方应采取合理措施避免损失扩大，否则需对扩大的损失承担责任。

8.11 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用任何影响服务正常开展的违规工具或手段，否则，乙方应承担赔偿责任。

8.12 乙方承诺提供的服务内容符合国家相关法律、法规和政策的规定，且不具有任何反动、色情、侮辱、诽谤等不良信息。如乙方违反上述保证，应承担违约责任并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

8.13 本项目乙方联系人：_____，联系方式：_____。

9. 履约延误

9.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

9.2 如乙方无正当理由拖延服务，经甲方书面催告后仍未在合理期限内纠正的，甲方有权单方解除合同及追究乙方的违约责任。

9.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情

况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

10. 误期赔偿

除合同第 11 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足一天按一天计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

11 不可抗力

11.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

11.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

11.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

12. 争端的解决

12.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，任何一方均应向同级政府采购监管部门提请调解。

12.2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

12.3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

13. 违约终止合同

13.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

（1）如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

（2）如果乙方未能履行合同规定的其它义务，且经甲方书面催告后在合理期限内仍未改正的，或乙方违反其在本合同第 4 条（权利瑕疵担保）、第 7.6 条（知识产权归属）、第 8.11 条（禁止使用特定软硬件）项下的义务的。

13.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

14. 破产终止合同

14.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终

止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

15. 合同转让和分包

除甲方事先书面同意外，乙方不得转让其应履行的任何合同义务；乙方不得将本合同项下的服务内容进行任何形式的分包，即使获得甲方书面同意，乙方仍需对分包方的服务质量承担全部连带责任。

16. 合同生效

16.1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

16.2 本合同一式份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

17. 合同附件

17.1 本合同附件包括：磋商(采购)文件、应选（响应）文件

17.2 本合同附件与合同具有同等效力。

17.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间存在矛盾或不一致，应以下列优先顺序解释：(1)本合同及其书面修改协议；(2)中标（成交）通知书；(3)应选（响应）文件；(4)磋商（采购）文件。同一顺序文件以日期在后者为准。

18. 合同修改

除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

19. 通知与送达

本合同履行过程中，任何一方向对方发出的通知、要求或其他通讯，均应以书面形式（包括但不限于电子邮件、传真）按本合同所列地址发送。上述通知、要求或其他通讯在以下情况下视为已送达：(a) 专人递送时；(b) 通过挂号信或快递服务邮寄后三日；(c) 通过传真发送，收到发送成功的确认回执时；(d) 通过电子邮件发送，进入收件方指定电子邮件系统时。任何一方变更地址、联系人、电话、传真或电子邮箱，应提前三日书面通知对方，否则对方按原地址发送即视为有效送达，由此产生的法律后果由变更方承担。

20. 合同终止后事宜

本合同因任何原因终止后：(a) 乙方应在【建议填写具体天数，如：十】个工作日内，向甲方返还或根据甲方指示销毁其持有的所有源自甲方的文件、资料及信息（包括所有载体）；(b) 对于已提供但未支付费用的服务，甲方应根据实际完成且服务合格的工作量进行结算；(c) 本合同中关于保密、知识产权、争议解决等具有持续效力的条款，在本合同终止后继续有效。

[合同中心-补充条款列表]

签约各方：

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

合同签订点：网上签约

第五章 评审方法及标准

1. 评审方法

综合评分法，磋商小组成员应当按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。按照评审得分由高到低顺序推荐3名成交候选供应商。

2. 评分标准

序号	评分项目	分值	评分细则	
1	商务部分	投标报价	10	磋商报价得分=(磋商基准价/最后磋商报价)×价格分值 磋商基准价为满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格
2	技术部分	整体服务方案	20	评审因素：服务方案的完整性、针对性与创新性。 方案全面、逻辑清晰、针对机场特点提出创新性措施，20分； 方案较完整，能满足项目要求，16分； 方案基本完整，但针对性一般或缺乏创新亮点，12分； 基本满足要求，但细节不够完善，8分； 未能体现核心服务要求，0分。
3		人员配备及外语能力	15	评审因素：人员结构、外语能力及岗位匹配度。 团队配置合理，成员具备英语及其他语种沟通能力，15分； 团队配置较合理，具备英语服务能力，12分； 团队配置较合理，具备英语服务能力，9分； 基本满足岗位要求，6分； 人员能力不足或配置不全，0分。
4		服务执行与管理机制	15	评审因素：现场管理、服务考勤、质量监督制度等。 制度体系健全、措施具体可操作，具备完整的质量追踪、过程监控与考核评价机制，形成管理闭环，15分； 制度较完善，管理职责明确，措施具有可操作性，但缺乏系统的追踪考核机制，12分； 制度基本建立，核心管理职责较为明确，但措施不够细化或操作性一般，9分； 仅提供基础性管理框架，内容较为笼统，缺乏具体实施措施，6分； 未提供质量管理体系或制度明显不符合项目需求，0分。
5		应急处置与风险管理	10	评审因素：突发事件应对、语言沟通、客诉处理预案。 应急机制科学、措施具体有效，10分； 具备应急方案但略显笼统，8分； 具备基础应急方案，但措施不够具体或针对性不强，6分； 仅提出方向性方案，4分； 无应急预案，0分。

6		服务质量提升与数据反馈机制	10	<p>评审因素：对游客满意度反馈、数据记录与改进措施。能定期汇总分析并提出针对性优化建议，10分；</p> <p>反馈机制较完善，数据记录系统完整，能形成定期分析报告并提出初步改进方向，8分；</p> <p>具备基础反馈机制，能完成基本的数据记录与简单汇总，但缺乏系统分析或针对性改进措施，6分；</p> <p>仅提出数据记录方式，无分析改进内容，2分；</p> <p>无明确反馈机制，0分。</p>
7		项目实施计划	10	<p>评审因素：实施步骤、进度安排、节点控制。</p> <p>计划清晰、进度合理且符合服务期要求，得10分；</p> <p>总体可行，细节略有欠缺，得8分；</p> <p>计划基本可行，但关键节点控制不足或针对性不强，得6分；</p> <p>计划较粗略，实施性一般的，得2分；</p> <p>无实施计划或明显不合理，0分。</p>
8		供应商相关经验与业绩	10	<p>近三年类似公共服务项目经验。每提供一个有效合同或业绩证明加2分，最高10分；不提供业绩证明不得分。</p> <p>业绩证明材料是指项目合同协议书（含项目名称、服务内容、合同金额、签订时间、双方盖章页）或中标（成交）通知书。</p>

第六章 响应文件组成

第一部分 商务部分

一、磋商响应声明

附件 1-1 法定代表人身份证明复印件

附件 1-2 法定代表人授权书

二、报价一览表、分项报价表

附件 2-1 报价一览表

附件 2-2 分项报价表

附件 2-3 最终报价承诺书

三、商务条款偏离表(格式附后)

四、供应商的资格证明材料

(一)附件 4-1 供应商基本情况表(格式附后)

(二)参加政府采购活动的供应商应当具备《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，提供下列材料：

附件 4-2-1 法人或者其他组织的营业执照复印件或自然人的身份证明复印件；

附件 4-2-2 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；

附件 4-2-3 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；

附件 4-2-4 参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；

附件 4-2-5 无不良信用记录承诺函

(三)附件 4-3 符合磋商文件要求的供应商特定资格条件的证明材料

五、提供符合政府采购政策的证明材料

(一)附件 5-1 中小企业声明函(格式附后)

(二)附件 5-2 残疾人福利性单位声明函(格式附后)

六、磋商须知前附表要求供应商提供的其他资料

七、供应商认为需提供的其他资料

第二部分 技术部分

- 一、技术响应与偏离表
- 二、整体服务方案
- 三、服务执行与管理机制
- 四、应急处置与风险管理
- 五、服务质量提升与数据反馈机制
- 六、项目实施计划
- 七、人员配备及外语能力
- 八、供应商认为其他需要的说明。

第一部分 商务部分

一、磋商响应声明

磋商响应声明

致_____ (采购人或采购代理机构):

我方已仔细研究了_____ (项目名称) 的竞争性磋商文件 (项目编号: _____) 的全部内容, 知悉参加竞争性磋商的风险, 我方承诺接受磋商文件的全部条款且无任何异议。

一、我方同意在磋商响应有效期 (90 天) 内遵守本响应文件中的承诺, 且在此期限届满之前均具有法律约束力。

二、我方提交备用纸质响应文件正本 1 份和副本 2 份, 电子响应文件 1 套, 并保证响应文件提供的数据和材料是真实、准确的。否则, 愿承担《政府采购法》第七十七条规定的法律责任。

三、我方愿意向贵方提供任何与本项采购有关的数据、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、我方愿意按磋商文件规定和磋商小组要求重新提交响应文件和最后报价。

五、我方承诺遵守《政府采购法》的有关规定, 保证在获得成交资格后, 按照磋商文件确定的事项签订政府采购合同, 履行双方所签订的合同, 并承担合同规定的责任和义务。

附件 1-1: 法定代表人资格证明

附件 1-2: 法定代表人授权书

供应商名称 (公章): _____

法定代表人或授权代表 (签字或盖章): _____

日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日

附件 1—1 法定代表人身份证明

法定代表人资格证明

单位名称：

地址：

姓名：性别：年龄：职务：

系（供应商）的法定代表人。

特此证明。

供应商：_____（单位公章）

日期：年月日

法定代表人身份证复印件（正反面）

附件 1—2 法定代表人授权委托书

法定代表人授权委托书

_____ (供应商名称) 的法定代表人 _____ (姓名、职务) 授权 _____ (磋商代表姓名、职务) 为本公司的磋商代表，就 _____ (项目名称) 磋商及相关事务代表本公司处理与之有关的一切事务。

委托期限：_____。

代理人无转委托权。

本授权书于 _____ 年 _____ 月 _____ 日签字生效，特此声明。

授权代表身份证明复印件（正反面）

供应商名称(公章)：_____

法定代表人(签字或盖章)：_____

授权代表(签字或签章)：_____

_____ 年 _____ 月 _____ 日

二、报价一览表及分项报价表

附件 2-1 报价一览表

机场外籍人员一站式综合服务日常运营包 1

项目名称	服务期限	备注	最终报价(总价、元)

供应商名称(公章): _____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): _____

日期: _____年____月____日

附件 2—2

分项报价表

项目名称：

项目编号：

金额单位：元

序号	服务内容	报价	备注 (收费依据、收费标准等)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
...			
总价：			

注：1. 本分项报价表中总价应与“开标一览表”报价一致。

2. 该表中包含供应商认为完成本项目所需的所有费用，各项费用须列出明细清单。

供应商名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

附件 2—3

最终报价承诺书

(第 ____ 次报价书)

项目名称:

项目编号:

供应商名称	
磋商范围	
最终报价 (详见备注说明)	人民币大写: _____
备注说明	

供应商公章或授权代表签字:

年 月 日

注: 本页《报价表》由供应商在磋商现场依磋商情况填写, 请加盖公章后带至磋商现场备填(不需装订在响应文件内)。考虑磋商报价的方便, 供应商在填写最终承诺报价后, (第一次报价—最终承诺报价)除以第一次报价后得出的优惠率视同为需求表中全部分项设备或服务的优惠浮动值(特定分项优惠除外)。此优惠率调整原则适用于合同内价格的计算及项目增减、变更时价格的计算。

三、商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称：

项目编号：

序号	磋商文件 条目号	磋商文件商务条款	响应文件 商务条款	偏离 情况	说明
1	服务期限				
2	服务地点				
3	付款方式				
4	人员要求				
5	联合体				

说明：如有偏离，则必须注明“偏离”；未注明偏离的，视为完全响应。

供应商名称(公章)：_____

法定代表人或授权代表(签字或盖章)：_____

_____年____月____日

四、供应商的资格证明材料

附件 4-1

供应商基本情况表

供应商：（公章）

供应商名称		法定代表人	
统一社会信用代码		邮政编码	
授权代表		联系电话	
电子邮箱		传真	
上年营业收入		员工总人数	
基本账户开户行及账号			
税务登记机关			
资质名称	等级	发证机关	有效期
备注			

附件 4-2-1 法人或者其他组织的营业执照复印件或自然人的身份证明复印件

附件 4-2-2

财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方（供应商名称）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

1. 具有健全的财务会计制度；
2. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

附件 4-2-3 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料（由供应商根据项目需求提供说明材料）

附件 4-2-4

参加政府采购活动前三年内在经营活动中
没有重大违法记录的书面声明

本单位郑重声明：

我单位在参加采购活动前三年内在经营活动中没有《政府采购法》第二十二条第一款第(五)项所称重大违法记录，包括：

我单位或者其法定代表人、董事、监事、高级管理人员未因经营活动中的违法行为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。

特此声明！

供应商名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

附件 4-2-5

无不良信用记录承诺函

致_____ (采购人或采购代理机构):

本单位郑重承诺, 我单位无以下不良信用记录情形:

1. 被人民法院列入失信被执行人;
2. 被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单;
3. 被政府采购监管部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单;
4. 不符合《政府采购法》第二十二条规定的条件。

我单位已就上述不良信用行为按照磋商文件中磋商须知前附表规定进行了查询。我单位承诺: 合同签订前, 若我单位具有不良信用记录情形, 贵方可取消我单位成交资格或者不授予合同, 所有责任由我单位自行承担。同时, 我单位愿意无条件接受监管部门的调查处理。

供应商名称(盖公章): _____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): _____

日期: _____年____月____日

附件 4-3 符合磋商文件要求的供应商特定资格条件的证明材料

五、提供符合采购政策的证明材料

附件 5—1

中小企业声明函（服务）

本公司郑重声明，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，本公司参加上海市文化旅游公共服务和人才服务中心的机场外籍人员一站式综合服务日常运营采购活动，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：

机场外籍人员一站式综合服务日常运营，属于其他未列明行业；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：

说明：

（1）本声明函所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

（2）本声明函所称服务由中小企业承接，是指提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，否则不享受中小企业扶持政策。

（3）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。

（4）采购标的对应的中小企业划分标准所属行业，以磋商文件第二章《磋商须知》规定为准。

（5）成交人为中小企业的，本声明函将随成交结果同时公告。

（6）供应商未按照上述格式正确填写《中小企业声明函》的，视为未提供《中小企业声明函》，不享受中小企业扶持政策。

注：各行业划型标准：

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

附件 5—2 残疾人福利性单位声明函

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，本单位安置残疾人____人，占本单位在职职工人数比例____%，符合残疾人福利性单位条件，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：

说明：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》享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

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

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

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

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

（5）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

如供应商不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

六、磋商须知前附表要求供应商须提供的其他资料

七、供应商认为需提供的其他资料

第二部分 技术部分

一、技术响应与偏离表

技术响应与偏离表

项目名称：

项目编号：

序号	磋商文件要求	技术指标 / 服务要求	响应情况	偏离	说明
1					
2					
3					
4					
5					
6					

说明：在偏离项必须注明正偏离、负偏离或无偏离。

供应商名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

二、整体服务方案（格式自拟）

三、服务执行与管理机制（格式自拟）

四、应急处置与风险管理（格式自拟）

五、服务质量提升与数据反馈机制（格式自拟）

六、项目实施计划（格式自拟）

七、拟投入本项目的人员配备情况

1.1 项目人员配备一览表

序号	岗位名称	姓名	学历/专业背景	主要职责	外语能力
1	项目经理			全面负责项目执行与协调，负责与甲方对接、质量管理和进度控制。	
2	现场主管 (浦东 T1)			负责浦东 T1 柜台现场运营、人员排班与游客接待指导。	
3	现场主管 (浦东 T2)			负责浦东 T2 柜台现场管理及突发情况协调。	
4	现场主管 (虹桥 T1)			负责虹桥 T1 柜台咨询接待及数据记录汇总。	
5	文旅咨询员			为外籍游客提供文旅咨询与信息引导服务。	
6	文旅咨询员			协助信息咨询、整理游客反馈并每日汇总数据。	
7	数据与质量管理 管理员			负责服务数据记录、质量检查与月度报告编制。	

注：上述人员如有调整，应提前书面报备，经甲方确认后方可更换。以上为项目实施期间拟派驻的主要服务人员名单及岗位职责。所有人员须具备良好的外语沟通能力（英语为必备语种，其他语种优先），并符合机场公共服务礼仪及安全规范。

1.2 项目负责人简历表

项目名称	
姓名	
性别	
出生年月	
学历/学位	
职务	
从业年限	
专业资质	
联系方式	
电子邮箱	
主要工作经历	
与本项目相关经验	
外语水平	
获奖与荣誉	
备注	可根据甲方要求参加现场协调会议及服务培训。

备注：项目负责人须全程参与项目执行及管理工作，如有更换须经甲方书面同意。须附身份证、职称证书、资格证书、学历证等复印件并加盖公章。

