

招标文件

项目名称：2026年上海博物馆现场观众服务采购项目(美洲展)

代理机构内部编号：SZD260232-F

采购人名称：上海博物馆

2026年06月12日

采购代理机构：上海上咨建设工程咨询有限公司

2026年06月12日

2026年06月

告知书

公司：

本公司按 GB/T19001-2016/ ISO9001：2015《质量管理体系要求》、GB/T24001-2016/ISO14001：2015《环境管理体系要求及使用指南》、GB/T45001-2020《职业健康安全管理体系要求及使用指南》标准建立管理体系，旨在全面提高公司管理素质、服务质量，增强顾客满意，实施环境保护和污染预防，降低和控制职业健康安全风险，持续改进公司的质量、环境、职业健康安全绩效。

本公司的管理方针：

科学诚信，确保优质咨询服务；

以人为本，关爱环境健康安全；

持续创新，全面提升上咨品牌。

应关注环境因素：有害废弃物处置扬尘噪声废水排放其他

危险源：高空坠落物体打击触电塌方火灾其他

为了确保本公司的质量、环境、职业健康安全管理体系有效运行，望各单位在以下几个方面给予配合、支持和监督：

- 一、应避免环境影响、职业健康安全问题受到相关方的投诉；
- 二、重要环境因素控制应遵循国家、地方适用的法律法规要求；
- 三、进入现场的人员应遵循“安全第一，预防为主”的原则，避免伤害自己和他人。

愿双方合作愉快，为提高质量、环境、职业健康安全管理体系绩效而共同努力！

上海上咨建设工程咨询有限公司

2026年06月

目 录

<u>第一章 投标邀请（招标公告）</u>	4
<u>第二章 投标人须知</u>	6
<u>第三章 评标方法及程序</u>	24
<u>第四章 拟签订的合同文本</u>	29
<u>第五章 投标文件组成</u>	34
<u>第六章 项目采购需求</u>	83

第一章 投标邀请（招标公告）

项目概况

2026年上海博物馆现场观众服务采购项目(美洲展)的潜在投标人应在上海市政府采购网获取招标文件，并于**2026-07-03 13:30:00**（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：310000000260417104688-00347104-1（代理机构内部编号：SZD260232-F）

项目名称：2026年上海博物馆现场观众服务采购项目(美洲展)

资金编号：0026-W00036986

预算金额：3997000元

最高限价（如有）：3996611.45元

采购需求：2026年上海博物馆现场观众服务(美洲展)。具体项目内容、工作范围及所应达到的具体要求以招标文件相应规定为准。

合同履行期限：2026年，共计7个月。

本项目不允许接受联合体。

二、投标人的资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：支持中小企业发展、促进残疾人就业、支持监狱和戒毒企业发展。

3. 本项目的特定资格要求：

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 法人依法设立的分支机构以自己的名义参与投标时，应提供依法登记的相关证明材料和由法人出具的授权其分支机构在其经营范围内参加政府采购活动并承担全部民事责任的书面授权。法人与其分支机构不得同时参与同一项目的采购活动；

3.3 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；

3.4 本项目不接受联合投标。

三、获取招标文件

时间：**2026-06-12**至**2026-06-22**，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：上海政府采购网(www.zfcg.sh.gov.cn)

方式：网上报名下载

售价（元）：0

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

截止时间：2026-07-03 13:30:00（北京时间）

开标时间：2026-07-03 13:30:00（北京时间）

地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

/

七、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名称：上海博物馆

地址：上海市人民大道201号

联系方式：021-63723500

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

联系方式：021-63906806*1121

3. 项目联系方式

项目联系人：李静雯

电话：021-63906806*1121

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

序号	条款名称	编列内容规定
1	采购项目	2026年上海博物馆现场观众服务采购项目(美洲展)
	采购预算	3997000元
	本项目设定的最高限价	3996611.45元
	公告媒体	上海政府采购网
2	采购人	名称：上海博物馆 地址：上海市人民大道201号 电话：021-63723500 联系人：吴老师
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 电话：021-63906806*1121 联系人：李静雯
4	投标人资格条件	1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定； 2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：支持中小企业发展、促进残疾人就业、支持监狱和戒毒企业发展。 3. 本项目的特定资格要求： 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 法人依法设立的分支机构以自己的名义参与投标时，应提供依法登记的相关证明材料和由法人出具的授权其分支机构在其经营范围内参加政府采购活动并承担全部民事责任的书面授权。法人与其分支机构不得同时参与同一项目的采购活动； 3.3 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；

		3.4 本项目不接受联合投标。
5	项目现场勘察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织
6	样品	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供
7	联合体投标	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受
	分包	不接受违法分包
8	采购进口产品（本项目不适用）	<input checked="" type="checkbox"/> 本采购项目拒绝进口产品参加投标 <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（本项目不适用）	<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》（以投标截止时间前最新有效的版本为准）
10	政府采购优先采购：节能产品（非强制类）（本项目不适用）	参照《节能产品政府采购品目清单》中非强制采购类别的产品（以投标截止时间前最新有效的版本为准）
	政府采购优先采购：环境标志产品（本项目不适用）	参照《环境标志产品政府采购品目清单》中优先采购类别的产品（以投标截止时间前最新有效的版本为准）
11	支持中小企业发展	<input type="checkbox"/> 预留份额专门面向中小企业采购的项目或包件 <input checked="" 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）： 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。 本项目的扣除比例为：小型企业扣除 10%，微型企业扣除 10%。 非预留份额专门面向中小企业采购且接受联合体投标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%以上的投标人，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。 本项目的扣除比例为：4%。
	支持监狱企业、促进残疾人就业	<input type="checkbox"/> 专门面向监狱企业或残疾人福利性单位采购项目 <input checked="" type="checkbox"/> 非专门面向监狱、促进残疾人就业采购项目(价格扣除)：监狱企业、促进残疾人就业可视同小微企业
12	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业	其他未列明行业
13	答疑	供应商提出问题的提交方式： 书面文书，并应加盖单位公章。 书面提问的电子文件发送至 jwli@sicc.sh.cn。 联系人：李静雯 联系电话：021-63906806*1121 地址：上海市延安东路 1200 号 11 楼
14	投标文件提交方式及网址	投标文件提交方式：由供应商在上海政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网）提交。 网址： https://www.zfcg.sh.gov.cn/
15	提交投标文件的截止时间	2026-07-03 13:30:00
16	开标时间、地点	时间： 2026-07-03 13:30:00 (北京时间) 地点：上海政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网），网址： https://www.zfcg.sh.gov.cn/
17	投标保证金	<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%，本项目的投标保证金为人民币/万元，提交方式为 电汇、转账、保函 收款人户名：上海上咨建设工程咨询有限公司 开户银行：平安银行上海分行营业部 银行账号：/ 注：以电汇、转账方式递交投标保证金须在电汇凭据附言栏中写明“/”。 投标人须在投标截止时间前在上海政府采购网上录入保证金信息。
18	投标有效期	自投标文件截止时间起 90 日(日历日)

19	纸质投标文件份数（为了采购人归档使用）	纸质投标文件 3 份 请投标人在开标后寄送至上海市延安东路 1200 号 11 楼，联系人：李静雯，联系方式：021-63906806*1121
20	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。本项目信用记录查询截止时点为：2026 年 06 月 <input type="checkbox"/> 投标人自行查询信用记录，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并加盖供应商公章。本项目信用记录查询截止时点为：/
21	同品牌多家投标人处理原则（本项目不适用）	<p>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，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，按照以下方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。</p> <input checked="" type="checkbox"/> 随机抽取 <input type="checkbox"/> 其他
22	定标原则	采购人将根据评标委员会推荐的中标候选人及排序情况，依法确认本采购项目的中标人。推荐综合得分前 3 名的单位为中标候选人。
23	服务期、服务地点	<p>服务期：2026 年，共计 7 个月。</p> <p>服务地点：采购人指定地点。</p>
24	付款条件	每月按实结算每月按实结算，采购人收到中标人等额的增值税发票后 20 个工作日内支付。
25	履约保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供
26	质量保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供
27	采购代理服务费率	以中标金额为取费基数，按差额定率累进法计算。计算标准为：100 万元以内部分，收取比例为 1.5%；100 万元至 500 万元以内部分，收取比例为 0.8%；500 万

		<p>元至 1000 万元以内部分，收取比例为 0.45%；采购代理服务费由中标人向采购代理机构支付。</p> <p>中标人在领取中标通知书同时递交采购代理服务费给代理机构。</p> <p>汇款帐户如下：</p> <p>公司名称：上海上咨建设工程咨询有限公司</p> <p>账号：03000621705</p> <p>开户行：上海银行股份有限公司豫园支行</p> <p>转账请备注“现场观众服务+ SZD260232-F”</p>
28	其他规定	上海政府采购云平台咨询电话： 95763
29	说明	<p>根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目采购相关活动在由市财政局建设和维护的上海市政府采购云平台（简称：采购云平台，门户网站：上海政府采购网，网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。供应商应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。供应商在采购云平台的有关操作方法可以参照采购云平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。</p>

投标人须知正文

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、联系人见投标人须知前附表。

1.2 “采购代理机构”是指集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。本次政府采购的采购代理机构名称、地址、电话、联系人见投标人须知前附表。

1.3 “投标人”是响应招标文件并且符合招标文件规定资格条件和参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

1.4 “供应商”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

1.5 “评标委员会”是依据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》有关规定组建，依法履行评审采购活动职责的评审成员。

1.6 “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。

1.7 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

1.8 “节能产品”或者“环保产品”是指列入财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》或者《环境标志产品政府采购品目清单》内的产品（以投标截止时间前最新有效的版本为准）。

1.9 “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. 采购项目预算及最高限价

2.1 本项目采购资金已列入政府采购预算，预算金额见投标人须知前附表。

2.2 本项目最高限价要求见投标人须知前附表。

3. 供应商的资格要求

3.1 供应商应当符合投标人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 其他特定资格条件。（详见投标人须知前附表）

3.2 供应商存在下列情形之一的不得参加投标：

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. 投标费用

4.1 投标人应自行承担所有参与投标的相关费用，不论投标的结果如何，采购人或者采购代理机构均无义务和责任承担这些费用。

5. 授权委托

投标人代表不是投标人的法定代表人（负责人）的，须持有法定代表人（负责人）的授权委托书，同时提供投标人代表身份证明。

6. 联合体投标

6.1 本项目是否接受联合体形式参与详见投标人须知前附表。

6.2 供应商为联合体形式的，应遵守以下规定：

(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投标人须知前附表规定的供应商基本资格条件；

(3) 除另有规定外，联合体各方中至少有一方应当符合投标须知前附表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. 项目现场考察

7.1 本项目是否组织现场考察详见投标人须知前附表。

7.2 供应商应按投标人须知前附表中规定的时间及地点，对采购项目现场和周围环境进行考察。供应商未在指定时间进行考察的，采购人不再另行组织。

7.3 考察现场的费用由供应商自己承担，考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。一旦中标，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

8.1 本项目是否采购进口产品及相关要求见投标人须知前附表。

9. 政策与其他规定

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》（以投标截止时间前最新有效的版本为准）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》（以投标截止时间前最新有效的版本为准）中优先采购类别的产品，按规定实行优先采购；参与投标的中小企业、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。**中小企业投标应提供《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。中标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. 询问、质疑

10.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问。

10.2 询问可以通过电子邮件、邮寄、当面递交的书面形式或电话方式提出。以书面形式提出的，投标人应当明确询问项目的名称、编号、询问事项，并提供投标人名称、联系方式等信息。投标人未提供有效的联系方式导致采购人或采购代理机构无法按时答复的，采购人或采购代理机构不对此承担任何责任。

询问联系人：李静雯，联系电话：021-63906806*1121，地址：上海市延安东路1200号11楼。

10.3 对投标人的询问，采购人或采购代理机构将在收到之日起3个工作日内进行答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

10.4 投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，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，以书面形式向采购人或采购代理机构提出质疑。其中，对招标文件的质疑，应当在其收到招标文件之日（以采购云平台显示的报名时间为准）起七个工作日内提出；对招标过程的质疑，应当在各招标程序环节结束之日起七个工作日内提出；对中标结果的质疑，应当在中标公告期限届满之日起七个工作日内提出。

投标人应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，超过次数的质疑

将不予受理。以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

10.5 投标人可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交投标人签署的授权委托书，并提供相应的身份证明。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人（负责人）、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

10.6 投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

- (1) 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- (2) 质疑项目的名称、编号；
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (4) 事实依据；
- (5) 必要的法律依据；
- (6) 提出质疑的日期。

投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人（负责人）、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

质疑函应当按照财政部制定的范本填写，范本格式可通过中国政府采购网 (<http://www.ccgp.gov.cn>) 右侧的“下载专区”下载。

10.7 投标人提起询问和质疑，应当按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）办理。质疑函或授权委托书的内容不符合《投标人须知》第 10.5 条和第 10.6 条规定的，采购人或采购代理机构将一次性告知投标人需要补正的事项，投标人超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

质疑函的递交应当采取当面递交或邮寄递交形式。质疑联系人：李静雯，联系电话：021-63906806*1121，地址：上海市延安东路 1200 号 11 楼。

10.8 采购人或采购代理机构将在收到投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知提出质疑的投标人和其他有关投标人，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

10.9 对投标人询问或质疑的答复将导致招标文件变更或者影响招标活动继续进行的，采购人或采购代理机构将通知提出询问或质疑的投标人，并在原招标公告发布媒体上发布变更公告。

11. 公平竞争和诚实信用

11.1 供应商在本招标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，包括投标人之间串通投标等。

11.2 如果有证据表明供应商在本招标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，采购人将拒绝其投标，并将报告政府采购监管部门查处；中标后发现的，中标人须参照《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投标人的行政与刑事责任。

11.3 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) 查询相关投标人信用记录，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，采购人或采购代理机构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、招标文件

12. 招标文件的构成

12.1 招标文件各章节的内容如下：

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请（招标公告）

第二章 投标人须知

第三章 评标办法及标准

第四章 拟签订的合同文本

第五章 投标文件组成

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

12.2 投标人应仔细阅读招标文件的全部内容，按照招标文件要求编制投标文件。任何对招标文件的忽略或误解，不能作为投标文件存在缺陷或瑕疵的理由，其风险由投标人承担。

13. 招标文件的澄清与修改

13.1 在投标截止前，采购人或采购代理机构需要对招标文件进行补充或修改的，将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布，并通过采购云平台发送至已下载招标文件的供应商工作区。如果澄清或修改的内容可能影响投标文件编制的，且澄清或修改公告发布时间距投标截止时间不 15 天的则相应延长投标截止时间。延长后的具体投标截止时间

以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

13.2 澄清或修改公告的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与澄清或修改公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件内容为准。

13.3 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由采购代理机构以澄清或修改公告形式发布和通知，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，采购人或采购代理机构不承担任何责任。

13.4 采购人或采购代理机构召开答疑会的，所有投标人应根据招标文件或者采购人或采购代理机构通知的要求参加答疑会。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，采购人或采购代理机构不承担任何责任。

三、投标文件

14. 一般要求

14.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求编制投标文件，并保证所提供的全部资料的真实，以使其投标文件对招标文件做出实质性的响应。

14.2 投标人提交的投标文件及投标人与采购人或采购代理机构、评标委员会就有关投标的所有来往函电必须使用中文。投标人可以提交其他语言的资料，但应附有中文注释，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 投标人应按招标文件中提供的投标文件格式填写。

15. 投标文件的组成

15.1 投标文件包括但不限于下列内容

15.1.1 价格及商务部分：

- (1) 投标函(含法定代表人(负责人)资格证明书、法定代表人(负责人)授权委托书)；
- (2) 开标一览表；
- (3) 投标报价明细表；
- (4) 资格条件响应表；
- (5) 实质性要求响应表；
- (6) 商务响应与偏离表；
- (7) 符合投标人资格条件的证明文件；
- (8) 享受政府采购优惠政策的相关证明材料，包括：中小企业声明函、监狱企业证明文件、残疾人福利性单位声明函等（中标人为中小企业、残疾人福利性单位的，其声明函将随中标结果同时公告）；
- (9) 投标人须知前附表要求的其他投标资料；

(10) 投标人认为需提供的其他资料。

15.1.2 技术部分

(1) 技术响应与偏离表；

(2) 项目管理方案；

(3) 参观人员服务方案；

(4) 设施设备检修方案；

(5) 培训方案；

(6) 服务保障方案；

(7) 拟派入本项目人员配置情况；

(8) 2023年01月01日以来类似业绩证明；

(9) 按照本招标文件要求提供的其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。

15.2 投标人须知前附表规定投标人在投标时提供样品的，投标人有以下情形之一的，作投标无效处理。

(1) 未在投标人须知前附表规定的提交时间、地点提交的；

15.3 在投标过程中，投标人根据评标委员会书面形式要求提供的澄清文件是投标文件的有效组成部分。

15.4 投标人无论中标与否，其投标文件不予退还。

16. 投标报价

16.1 投标人应按招标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形式进行报价。投标报价应为完税法。本次投标报价实行市场调节价，投标人自主报价，中标后总价包干使用。

16.2 投标人必须按开标一览表和分项价格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。投标人在投标人须知前附表规定的投标文件截止之日前修改开标一览表中的报价的，应同时修改其分项价格表中的报价。

16.3 投标报价不得进行选择性报价（投标报价应是唯一的，招标文件要求提供备选方案的除外）。

16.4 投标报价不得进行可变的或者附有条件的投标报价。

16.5 投标报价不得超出招标文件标明的项目最高限价及本项目预算。

16.6 投标报价不属于异常低价，投标人在要求时限内作出说明，其提供的说明能够证明其报价合理性的。

16.7 投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的最高报价计算，计算出的缺漏项部分报价不得超过投标报价的10%。

16.8 项目有特殊要求的见投标人须知前附表。

17. 投标保证金

17.1 本项目是否交纳投标保证金见投标人须知前附表。

17.2 投标人须知前附表规定交纳投标保证金的，投标人应以支票、汇票、本票或金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，在本章投标人须知前附表规定的投标截止时间前，向采购人或采购代理机构提交投标人须知前附表规定的投标保证金（数额采用四舍五入，计算至元）。投标保证金有效期应与本章投标人须知前附表规定的投标有效期一致。**投标人未按照招标文件要求提交投标保证金的，作投标无效处理。**

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

17.4 未中标的投标人的投标保证金，将在中标通知书发出后 5 个工作日内退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

17.5 中标的投标人的投标保证金，将在政府采购合同签订后 5 个工作日内退还或者转为中标人的投标保证金。

17.6 投标人有以下情形之一的，投标保证金可以不予退还：

(1) 在投标人须知前附表规定的投标有效期内撤销投标文件。

(2) 中标后无正当理由不与采购人签订合同的。

18. 投标有效期

18.1 投标有效期见投标人须知前附表，在此期间投标文件对投标人具有法律约束力，以保证采购人有足够的时间完成评标、定标以及签订合同。投标有效期从投标人须知前附表规定的投标截止之日起计算。**投标有效期不足的，作投标无效处理。**

18.2 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届满之前，要求投标人同意延长有效期，采购人或采购代理机构的要求与投标人的答复均应为书面形式。投标人拒绝延长的，其投标在原投标有效期届满后将不再有效，但有权收回其投标保证金；投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不允许修改或撤回投标文件。

19. 投标文件的编制与签署

19.1 投标人应按照招标文件和采购云平台要求的格式填写相关内容。

19.2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应显示投标人的法定代表人（负责人）或法定代表人（负责人）正式授权的代表签署字样及投标人的公章。投标人名称及公章应显示全称。如果是由法定代表人（负责人）授权代表签署投标文件，则应当按招标文件提供的格式出具《法定代表人（负责人）授权委托书》并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须在修改错漏之处同样显示出投标人公章或者由法定代表人（负责人）或法定代表人（负责人）授权代表签署字样。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

其中对《**投标函**》、《**法定代表人（负责人）授权委托书**》、《**资格条件响应表**》《**实质性要求响应表**》、《**财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函**》以及《**没有重大违法记**

录的声明》，投标人未按照上述要求显示公章的，其投标无效。

19.3 建设节约型社会是我国落实科学发展观的一项重大决策，也是政府采购应尽的义务和职责，需要政府采购各方当事人在采购活动中共同践行。目前，少数投标人制作的投标文件存在编写繁琐、内容重复的问题，既增加了制作成本，浪费了宝贵的资源，也增加了评审成本，影响了评审效率。为进一步落实建设节约型社会的要求，提请投标人在制作投标文件时注意下列事项：

(1) 评标委员会主要是依据投标文件中技术、质量以及售后服务等指标来进行评定。因此，投标文件应根据招标文件的要求进行制作，内容简洁明了，编排合理有序，与招标文件内容无关或不符合招标文件要求的资料不要编入投标文件。

(2) 投标文件应规范，应按照规定格式要求规范填写，扫描文件应清晰简洁、上传文件应规范。

20. 投标文件的递交

20.1 投标人应按照招标文件规定，参考第五章投标文件组成，在采购云平台中按照要求填写和上传所有投标内容。投标的有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

20.2 投标文件中含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件(如《投标函》、营业执照、身份证、认证证书等)应清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人承担相应责任。

采购人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人必须按时提供，否则投标人须接受可能对其不利的评标结果，并且采购人将对该投标人进行调查，发现有弄虚作假或欺诈行为的按有关规定进行处理。

20.3 投标人应充分考虑到网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险。对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标人投标内容缺漏、不一致或投标失败的，采购人或采购代理机构不承担任何责任。

20.4 上海政府采购云平台咨询电话：95763

21. 投标截止时间

21.1 投标人必须在《投标邀请(招标公告)》规定的网上投标截止时间前将投标文件在采购云平台中上传并正式投标。

21.2 在采购人按《投标人须知》规定酌情延长投标截止期的情况下，采购人和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

21.3 投标文件的修改和撤回

在投标截止时间之前，投标人可以对在采购云平台已提交的投标文件进行修改和撤回。有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

四、开标

22. 开标

22.1 采购人或采购代理机构将按《投标邀请》或《延期公告》(如有)中规定的时间在采购云平台上组织公开开标。

22.2 开标程序在采购云平台进行,所有上传投标文件的投标人应登录采购云平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、唱标和签名,每一步骤均应按照采购云平台的规定进行操作。

22.3 投标截止,采购云平台显示开标后,投标人进行签到操作,投标人签到完成后,由采购代理机构解除采购云平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。**签到和解密的操作时长分别为半小时,投标人应在规定时间内完成上述签到或解密操作,逾期未完成签到或解密的投标人,其投标将作无效标处理。**因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。

22.4 开标程序在上海市政府采购云平台进行,所有上传上海市政府采购云平台投标文件的投标人应登录上海政府采购网业务员账号参加开标。

22.5 投标文件解密后,采购云平台根据各投标人填写的《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标记录表》。

五、评标

23. 评标委员会

23.1 采购人或采购代理机构将依法组建评标委员会,评标委员会由采购人代表和上海市政府采购评审专家组成,其中专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。

23.2 评标委员会负责对投标文件进行评审和比较,并向采购人推荐中标候选人。

24. 投标文件的资格审查及符合性审查

24.1 开标后,采购人或采购代理机构将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格条件响应表》,对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于3家的,将组织评标委员会进行评标。

24.2 在详细评审之前,评标委员会要对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查,以确定其是否满足招标文件的实质性要求。评标委员会只根据投标文件本身的内容来判定投标文件的响应性,而不寻求外部的证据。

24.3 符合性审查未通过的投标文件不参加进一步的评审,投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。

24.4 开标后采购人或采购代理机构拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

24.5 采购人或采购代理机构可以接受投标文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规范的内容。

25. 投标文件内容不一致的修正

25.1 投标文件报价出现前后不一致的,按照下列规定修正:

(1)《开标记录表》报价与投标文件中报价不一致的,以《开标记录表》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《开标记录表》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。

同时出现两种以上不一致的，按照上述规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

25.2 除《投标人须知》规定第 25 条的澄清、说明或者补正情形之外，《开标记录表》内容与投标文件中相应内容不一致的，以《开标记录表》为准。

26. 投标文件的澄清、说明或者补正

26.1 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，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

26.2 投标人的澄清、说明或者补正应当按照采购人或采购代理机构通知的时间和方式以书面形式提交给采购人或采购代理机构，并加盖公章，或者由法定代表人（负责人）或其授权的代表签字。

26.3 投标人的澄清、说明或者补正文件是其投标文件的组成部分。

26.4 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其投标文件的实质性内容

27. 投标文件的评价与比较

27.1 评标委员会只对被确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行评价和比较。

27.2 评标委员会根据《评标方法与程序》中规定的方法进行评标，并向采购人提交书面评标报告和推荐中标候选人。

28. 评标的有关要求

28.1 评标委员会应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，评标委员会成员及参与评标的有关工作人员不得私下与投标人接触。

28.2 评标过程严格保密。凡是属于审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标建议等，所有知情人均不得向投标人或其他无关的人员透露。

28.3 任何单位和个人都不得干扰、影响评标活动的正常进行。投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的一切不符合法律或招标规定的活动，都可能导致其投标被拒绝。

28.4 采购人或采购代理机构和评标委员会均无义务向投标人做出有关评标的任何解释。

28.5 异常低价投标的审查程序

28.5.1 评标委员会评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：

1. 投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 50%的，

即投标（响应）报价 \lt 全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 \times 50%；

2. 投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 50%的，即投标（响应）报价 \lt 通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 \times 50%；

3. 投标（响应）报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标（响应）报价 \lt 采购项目最高限价 \times 45%；

4. 评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

28.5.2 评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，属于 28.5.1 的第 1 项至第 4 项情形的，要求该投标人在 40 分钟内提供书面说明，并提交必要的证明材料。

28.5.3 投标人应当在要求的时限内提交书面说明及相关证明材料。书面说明应至少包括以下内容：

（1）各项成本费用的构成明细；

（2）投标报价能够覆盖项目合理成本的说明；

（3）保证按照招标文件及合同约定履行义务，且不降低服务质量、不恶意偷工减料的承诺函。

28.5.4 投标人拒绝在要求时限内作出说明，或者其提供的说明不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效投标处理。

六、定标

29. 确认中标人

除了《投标人须知》规定的招标失败情况之外，采购人将根据评标委员会推荐的中标候选人及排序情况，依法确认本采购项目的中标人。

30. 中标公告及中标和未中标通知

30.1 采购人确认中标人后，采购代理机构将在两个工作日内通过“上海政府采购网”发布中标公告，公告期限为一个工作日。

30.2 中标公告发布同时，采购人或采购代理机构将向中标人发出《中标通知书》通知中标，向其他未中标人发出《中标结果通知书》。《中标通知书》对采购人和投标人均具有法律约束力。

31. 投标文件的处理

所有在开标会上被接受的投标文件都将作为档案保存，不论中标与否，采购人或采购代理机构均不退回投标文件。

32. 招标失败

在投标截止后，参加投标的投标人不足三家；在资格审查时，发现符合资格条件的投标人不足三家的；或者在评标时，发现对招标文件做出实质性响应的投标人不足三家，评标委员会确定为招标失败的，采购代理机构将通过“上海政府采购网”发布招标失败公告。

七、合同授予

33. 合同授予

除了中标人无法履行合同义务之外，采购人将把合同授予根据《投标人须知》第 28 条规定所确定的中标人。

34. 签订合同

中标人与采购人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同。

八、其他规定

35. 其他规定

35.1 采购云平台有关操作方法可以参考采购云平台(网址:www.zfcg.sh.gov.cn)中的“操作须知”专栏。

35.2 中标人是否交纳投招标代理服务费及相关要求见投标人须知前附表。

35.3 其他未尽事宜按政府采购法律法规的规定执行。

36. 文件解释权

36.1 本招标文件的解释权归采购人(或采购代理机构)所有。

第三章 评标方法及程序

一、资格审查

采购人或采购代理机构将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格条件响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

二、投标无效情形

1、投标文件不符合《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。

2、单位负责人或法定代表人（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，参加同一包件或者未划分包件的同一项目投标的，相关投标均无效。

3、除上述以及政府采购法律法规、规章、《投标人须知》所规定的投标无效情形外，投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

三、评标方法与程序

（一）评标方法

根据《中华人民共和国政府采购法》及政府采购相关规定，结合项目特点，本项目采用“综合评分法”评标，总分为 100 分。

（二）评标委员会

1、本项目具体评标事务由评标委员会负责，评标委员会由 5 人组成，其中采购人代表 1 名，其余为政府采购评审专家。采购人或采购代理机构将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

2、评标委员会成员应坚持客观、公正、审慎的原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照《投标评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

（三）评标程序

本项目评标工作程序如下：

1、符合性审查。评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

2、澄清有关问题。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，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人（负责人）或其授权的代表签字，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、比较与评分。评标委员会按招标文件规定的《投标评分细则》，对符合性审查合格的投标文件进行评分。

4、推荐中标候选供应商名单。各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评分，再计

算平均分，评标委员会按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。其中提供相同品牌产品且通过符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，报价最低的投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。如果供应商最终得分相同，则按报价由低到高确定排名顺序，如果报价仍相同，则由评标委员会按照少数服从多数原则投票表决确定中标候选人的最终排序。

（四）评分细则

本项目具体评分细则如下：

1、投标价格分按照以下方式进行计算：

（1）价格评分：报价分=价格分值×（评标基准价/评审价）

（2）评标基准价：是经符合性审查合格（技术、商务基本符合要求，无重大缺、漏项）满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价。

（3）评审价：投标报价无缺漏项的，投标报价即评审价；投标报价有缺漏项的，按照其他投标人相同项的最高报价计算其缺漏项价格，经过计算的缺漏项价格不超过其投标报价 10%的，其投标报价也即评审价，缺漏项的费用视为已包括在其投标报价中，经过计算的缺漏项价格超过其投标报价 10%的，其投标无效。

（4）非预留份额专门面向中小企业采购的项目或包件，对小微企业报价给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审；非预留份额专门面向中小企业采购且接受联合体投标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%以上的投标人，给予其报价 4%的扣除，用扣除后的价格参与评审，**未提供联合协议或者分包意向协议的，不享受价格扣除优惠政策。**以联合体或分包形式参加政府采购活动，联合体各方或分包企业及接受分包企业各方均为中小企业的，联合体或分包企业视同中小企业，其中，联合体各方或分包企业及接受分包企业各方均为小微企业的，联合体或分包企业视同小微企业。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。中小企业及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%以上的联合体、分包企业，应提供《中小企业声明函》。

（5）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，应按照投标人须知第 28.5 条的规定启动异常低价审查程序；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将作为无效投标处理。

2、投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》。

投标评分细则

注：分值取小数点后两位。

序号	评分要素	主要评估内容	分值	主客观分
一	投标报价（10分）	报价分=价格分值×（评标基准价/评审价）评标基准价为满足招标文件要求且投标报价最低的投标人价格 对小微企业报价给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审	0-10	客观分
二	技术部分（90分）	项目管理方案科学、系统、闭环， 全面涵盖①人员招聘；②培训；③排班；④请销假；⑤考核；⑥沟通协调；⑦跨部门联动；⑧闭馆后安全管理；⑨突发事件应急预案等全部环节 ，制度可操作性强，责任明确，逻辑清晰，得 15 分。 每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷（明显存在与项目性质和特点不相适应的凭空编造）的扣 1 分，每有一项内容缺失或与本项目无关或不合理的扣 2 分，扣完为止。 注：上述“缺陷”指方案内容不完整、逻辑不严谨、操作性差或未能完全响应采购需求。 “缺失或无关或不合理”指完全未提供该内容，或提供内容与活动需求毫无关联，或明显不符合行业规范与安全要求。	0-15	主观分
		方案科学、严谨、闭环， 全面涵盖①入馆引导；②寄物；③咨询、秩序维护；④需求反馈与处理、特殊群体（残障、老人、儿童等）帮扶；⑤外籍人士服务等全部环节 ，流程清晰，责任到人，响应机制明确，得 15 分。 每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷（明显存在与项目性质和特点不相适应的凭空编造）的扣 1 分，每有一项内容缺失或与本项目无关或不合理的扣 3 分，扣完为止。 注：上述“缺陷”指方案内容不完整、逻辑不严谨、操作性差或未能完全响应采购需求。 “缺失或无关或不合理”指完全未提供该内容，或提供内容与活动需求毫无关联，或明显不符合行业规范与安全要求。	0-15	主观分
		方案科学、严谨、闭环， 全面涵盖①展前全面检查；②展中常态化巡查；③展后检修的全部环节 ，包含设备清单、检查标准、责任人、巡查频次、应急处置、收尾清单等，逻辑清晰，得 15 分。 每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷（明显存在与项目性质和特点不相适应的凭空编造）的扣 3 分，每有一项内容缺失或	0-15	主观分

		<p>与本项目无关或不合理的扣 5 分，扣完为止。</p> <p>注：上述“缺陷”指方案内容不完整、逻辑不严谨、操作性差或未能完全响应采购需求。</p> <p>“缺失或无关或不合理”指完全未提供该内容，或提供内容与活动需求毫无关联，或明显不符合行业规范与安全要求。</p>		
	培训方案	<p>方案科学、严谨、闭环，全面涵盖①岗前培训（服务礼仪、岗位职责、安全防范、应急预案、外籍人士服务规范、无障碍服务规范）和②在岗定期培训，包含培训计划、培训内容、考核机制、培训记录等，逻辑清晰。</p> <p>每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷（明显存在与项目性质和特点不相适应的凭空编造）的扣 3 分，每有一项内容缺失或与本项目无关或不合理的扣 5 分，扣完为止。</p> <p>注：上述“缺陷”指方案内容不完整、逻辑不严谨、操作性差或未能完全响应采购需求。</p> <p>“缺失或无关或不合理”指完全未提供该内容，或提供内容与活动需求毫无关联，或明显不符合行业规范与安全要求。</p>	0-10	主观分
	服务保障方案	<p>方案科学、严谨、闭环，全面涵盖以下内容：①服务人员稳定性保障（人员替补机制、离职率控制、紧急缺员响应时间≤24 小时）；②服务质量监督与公众意见风险管控机制（日常巡检、突击抽查、满意度回访、问题台账、公众意见预防与处置）；③服务持续改进措施；④特殊时段保障（节假日、周末、重大活动）；⑤夏季高温防护专项措施；⑥失物招领与媒体接待规范。逻辑清晰，可操作性强，得 10 分。</p> <p>每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷（明显存在与项目性质和特点不相适应的凭空编造）的扣 1 分，每有一项内容缺失或与本项目无关或不合理的扣 2 分，扣完为止。</p> <p>注：上述“缺陷”指方案内容不完整、逻辑不严谨、操作性差或未能完全响应采购需求。</p> <p>“缺失或无关或不合理”指完全未提供该内容，或提供内容与活动需求毫无关联，或明显不符合行业规范与安全要求。</p>	0-10	主观分
	拟派入本项目人员配备情况	<p>完全满足以下全部要求：①承诺总人数≥45 人且各岗位（开放部、文创商店、保卫处、停车岗、工程部）人员配置及资质满足项目采购需求；②提供项目区域负责人的学历、资格证书、工作业绩、管理能力证明等 4 项材料；③承诺所有人员合法聘用、持上岗证、</p>	0-15	客观分

		无不良记录，并满足采购需求中关于年龄、学历等具体要求；④ 承诺按采购人要求随时增加人员。全部满足得 15 分，每缺失一项扣 4 分，扣完为止。		
	2023 年 01 月 01 日以来类似项目业绩	投标人提供类似项目的合同扫描件，合同扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同日期等合同要素的相关内容，否则不算有效的类似项目业绩。有一个有效业绩得 2 分，每增加一个有效业绩加 2 分，最高得分为 10 分，没有有效的类似项目业绩的得 0 分。	0-10	客观分

第四章 拟签订的合同文本

包 1 合同模板：

2026 年上海博物馆现场观众服务采购项目(美洲展)合同

合同内部编号：[合同中心-合同编码]

合同各方：

甲方：[合同中心-采购单位名称] 乙方：[合同中心-供应商名称]
地址：[合同中心-采购单位所在地] 地址：[合同中心-供应商所在地]
邮政编码：[合同中心-采购人单位邮编] 邮政编码：[合同中心-供应商单位邮编]
电话：[合同中心-采购单位联系人电话] 电话：[合同中心-供应商联系人电话]
传真：[合同中心-采购人单位传真] 传真：[合同中心-供应商单位传真]
联系人：[合同中心-采购单位联系人] 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 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见本项目招标文件、乙方投标文件等。

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（大写：[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

甲方指定地点。

2.3 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. 验收

5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的 10 个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 如果属于乙方原因致使项目未能通过验收，乙方应当排除问题，并自行承担相关费用，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使项目未通过验收，甲方应在合理时间内排除问题，再次进行验收。除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款内容：上海博物馆现场观众(美洲展)服务费

7.2.2 付款条件：每月按实结算，甲方收到乙方等额的增值税发票后 20 个工作日内支付。

8. 甲方的权利义务

8.1 甲方有权在合同规定的范围内享受，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8.2 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，造成甲方损失，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。

8.3 由于乙方服务质量使甲方造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8.5 如果甲方因工作需要调整，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。

9. 乙方的权利与义务

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加

或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9.2 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。

9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9.4 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

9.5 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。

9.6 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，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.7 如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

(2) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 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。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第 13 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，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 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，不应该承担延期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 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。

13.3 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。

14. 争端的解决

14.1 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，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

14.2 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。

14.3 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。

15. 违约终止合同

15.1 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。

16.2 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。

16. 破产终止合同

16.1 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。

17. 合同转让和分包

17.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

18. 合同生效

18.1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

18.2 本合同一式二份，甲乙双方各执一份。

19. 合同附件

19.1 本合同附件包括：本项目招标文件、乙方投标文件等。

19.2 本合同附件与合同具有同等效力。

19.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

20. 合同修改

20.1 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。

[合同中心-补充条款列表]

[合同文档模版-其他补充事宜]

[变更文档模版-其他补充事宜]

签约各方：

甲方（盖章）：[合同中心-采购单位名称_1] 乙方（盖章）：[合同中心-供应商名称_1]

法定代表人（负责人）：褚晓波 法定代表人（负责人）：[合同中心-供应商
法人姓名]

第五章 投标文件组成

第一部分 商务部分

一、投标函；

附件 1-1 法定代表人（负责人）资格证明书；

附件 1-2 法定代表人（负责人）授权委托书。

二、开标一览表；

三、投标报价明细表；

四、资格条件响应表；

五、实质性要求响应表；

六、商务响应与偏离表；

七、投标人的资格证明材料；

(一) 投标人基本情况表(附件 7-1)；

(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 7-2-1 法人或者其他组织的营业执照副本复印件或自然人的身份证明复印件；

附件 7-2-2 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；

附件 7-2-3 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料(由投标人根据项目需求提供说明材料)；

附件 7-2-4 没有重大违法记录的声明；

附件 7-2-5 无不良信用记录承诺函。

(三) 符合投标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料(由采购人或采购代理机构根据项目具体要求填列)；

附件 7-3 符合招标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料。

八、提供符合政府采购政策的证明材料；

附件 8-1 中小企业声明函；

附件 8-2 残疾人福利性单位声明函。

九、投标人须知前附表要求的其他投标资料；

十、投标人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、项目管理方案；
- 三、参观人员服务方案；
- 四、设施设备检修方案；
- 五、培训方案；
- 六、服务保障方案；
- 七、拟派入本项目人员配置情况；
- 八、2023年01月01日以来类似业绩证明；
- 九、按照本招标文件要求提供的其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。

政府采购投标文件

(商务部分)

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称：_____

_____年____月____日

一、投标函

投标函

致_____ (采购人或采购代理机构):

根据_____ (项目名称) (项目编号: _____) 的投标邀请, _____ (姓名、职务) 代表投标人_____ (投标人名称、地址) 参加本项目招标的有关活动。据此函, 作如下承诺:

1. 同意在本项目招标文件中规定的开标日起 90 天遵守本投标文件中的承诺, 且在期满之前均具有约束力。

2. 具备政府采购相关法律法规规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件:

(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) 参加此项采购活动前 3 年内, 在经营活动中没有重大违法记录。

3. 具备本项目招标文件中规定的其他资格条件。

4. 提供投标人须知规定的全部投标文件。

5. 已详细审阅全部招标文件(包括招标文件澄清函), 理解投标人须知的所有条款。

6. 完全理解贵方“最低报价不能作为中标的保证”的规定。

7. 接受招标文件中全部合同条款, 且无任何异议; 保证忠实地执行双方所签订的合同, 并承担合同规定的责任和义务。

8. 完全满足和响应招标文件中的各项商务和技术要求, 若有偏差, 已在投标文件中明确说明。

9. 如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标, 贵方可不予退还我方的投标保证金。

10. 愿意提供任何与投标有关的数据、情况和技术资料等。

11. 我方已详细审核全部投标文件、参考资料及有关附件, 确认无误。

12. 对本次招标内容及与本项目有关的知识产权、技术资料、商业秘密及相关信息保密。

13. 与采购人和采购代理机构无任何的隶属关系或者其他利害关系。

附件 1-1: 法定代表人(负责人)资格证明书

附件 1-2: 法定代表人(负责人)授权委托书

投标人名称: _____ 投标人公章: _____

投标人地址: _____ 邮编: _____

电话: _____ 传真: _____

法定代表人(负责人)或其授权代表(签字或签章): _____

联系电话: _____

日期： _____

附件 1-1 法定代表人（负责人）资格证明书

法定代表人（负责人）资格证明书

投 标 人：_____

单位性质：_____

地 址：_____

成立时间：_____年_____月_____日

经营期限：_____

姓 名：_____性 别：_____

年 龄：_____职 务：_____

系_____（投标人名称）的法定代表人（负责人）。

特此证明。

投标人：_____（单位公章）

日期： 年 月 日

法定代表人（负责人）身份证明
（身份证正反面）

附件 1—2 法定代表人（负责人）授权委托书

法定代表人（负责人）授权委托书

_____（投标人名称）的法定代表人（负责人）_____（姓名、职务）授权_____（法定代表人（负责人）授权代表姓名、职务）为本公司的法定代表人（负责人）授权代表，就_____（项目名称）投标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：_____。

法定代表人（负责人）授权代表无转委托权。

本授权书于_____年____月____日签字生效，特此声明。

法定代表人（负责人）授权代表身份证明
（身份证正反面）

投标人名称（公章）：_____

法定代表人（负责人）（签字或签章）：_____

法定代表人（负责人）授权代表（签字或签章）：_____

_____年____月____日

二、开标一览表

2026 年上海博物馆现场观众服务采购项目(美洲展)包 1

服务期	项目负责人姓名及联系方式	备注	含税投标总价(总价、元)

开标一览表格式见采购云平台，并在该平台填写。

三、投标报价明细表

投标报价明细表

项目名称：2026 年上海博物馆现场观众服务采购项目(美洲展)

项目编号：310000000260417104688-00347104-1

单位：元

序号	部门	人数	工作时长	工作时长	人员服务费单价(小时/人)	66天(8.5小时/天)人员服务费合计	93天(12.5小时/天)人员服务费合计	合计(66天人员服务费合计+93天人员服务费合计)
1	开放部		8.5 小时	12.5 小时				
2	文创商店							
3	保卫处							
4	停车岗							
序号	部门	人数	工作时长		工程人员费用(月/人)		工程人员费用合计	
5	工程部		7 个月					
含税总价：								

说明：

- 1、含税投标总价与《开标一览表》中的总价一致。
- 2、66天(8.5小时/天)人员服务费=人员服务费单价*8.5*66*人数
- 3、93天(12.5小时/天)人员服务费=人员服务费单价*12.5*93*人数
- 4、工程人员费用=工程人员费用*7*人数

投标人名称(公章)：_____

法定代表人(负责人)或其授权代表(签字或签章)：_____

日期：_____年____月____日

四、资格条件响应表

资格条件响应表

项目名称：2026 年上海博物馆现场观众服务采购项目(美洲展)

项目编号：310000000260417104688-00347104-1

项目内容	具备的条件说明	响应内容说明(是/否)	详细内容所对应电子投标文件名称	备注
法定基本条件	<p>1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：提供营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）符合要求，提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函、没有重大违法记录的书面声明。</p> <p>2. 未被列入“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和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。</p> <p>3. 法人依法设立的分支机构以自己的名义参与投标时，应提供依法登记的相关证明材料和由法人出具的授权其分支机构在其经营范围内参加政府采购活动并承担全部民事责任的书面授权。法人与其分支机构不得同时参与同一项目的采购活动。</p>			
联合投标	本项目不接受联合投标。			
法定代表人授权	<p>1、在投标文件由法定代表人（负责人）授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人（负责人）授权委托书；</p> <p>2、按招标文件要求提供法定代表人（负责人）授权代表的身份证。</p>			

投标人名称(公章)：_____

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或签章）：_____

日期：_____年____月____日

五、实质性要求响应表

实质性要求响应表

项目名称：2026 年上海博物馆现场观众服务采购项目(美洲展)

项目编号：310000000260417104688-00347104-1

项目内容	具备的条件说明（要求）	投标检查项 （响应内容说明 （是/否））	详细内容 所对应电 子投标文 件名称	备注
投标文件内容、密封、签署等要求	1、符合招标文件规定： （1）投标文件按招标文件规定格式提供《投标函》、《开标一览表》、《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》； 2、投标文件按招标文件要求密封(适用于纸质投标项目)，电子投标文件须经电子加密(投标文件上传成功后，系统即自动加密)。			
投标有效期	不少于 90 天。			
投标报价	1、不得进行选择报价（投标报价应是唯一的，招标文件要求提供备选方案的除外）； 2、不得进行可变的或者附有条件的投标报价； 3、投标报价不得超出招标文件标明的项目最高限价； 4、投标报价不属于异常低价，投标人在要求时限内作出说明，其提供的说明能够证明其报价合理性的； 5、投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的最高报价计算，计算出的缺漏项部分报价不得超过投标报价的 10%。			
服务期	2026 年，共计 7 个月。			
付款方式	每月按实结算，采购人收到中标人等额的增值税发票后 20 个工作日内支付。			
合同转让与	本项目合同不允许转让、不允许违法分			

分包	包。			
公平竞争和 诚实信用	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。			
其他	投标文件实质上响应招标文件。			

投标人名称(公章): _____

法定代表人(负责人)或其授权代表(签字或签章): _____

日期: _____年____月____日

六、商务响应与偏离表

商务响应与偏离表

项目名称：2026 年上海博物馆现场观众服务采购项目(美洲展)

项目编号：310000000260417104688-00347104-1

序号	商务要求	投标响应情况	偏离	说明
1	服务期： 2026 年，共计 7 个月。			
2	服务地点： 采购人指定地点。			
3	付款条件： 每月按实结算，采购人收到 中标人等额的增值税发票后 20 个工作日内支付。			
4	合同转让及分包： 本项目合同不允许转让、不 允许违法分包。			

说明：在偏离项必须注明正偏离、负偏离或无偏离。

投标人名称(公章)：_____

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或签章）：_____

日期：_____年____月____日

七、投标人具备投标资格的证明文件

附件 7-1 投标人基本情况表

投标人基本情况表

投标人：(公章)

投标人名称		法定代表人 (负责人)	
统一社会信用代码			
法定代表人(负责人) 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(如有)	等级	发证机关	有效期
备注			

附件 7-2-1 法人或者其他组织的营业执照副本复印件或自然人的身份证明复印件

附件 7-2-2 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

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 7-2-3 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料或承诺书
(格式自拟)

附件 7-2-4 没有重大违法记录的声明

没有重大违法记录的声明

本单位郑重声明:

我方在参加本次政府采购活动前三年内, 在经营活动中没有重大违法记录。

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。特此声明!

供应商名称(公章):

日期:

附件 7-2-5 无不良信用记录承诺函

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招标文件中投标人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, 贵方可取消我单位中标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。

投标人名称(公章): _____

法定代表人(负责人)或其授权代表(签字或签章): _____

日期: _____年____月____日

附件 7-3 符合招标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料（格式自拟）

八、提供符合政府采购政策的证明材料

附件 8-1 中小企业声明函

中小企业声明函

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，本公司参加上海博物馆（单位名称）的2026年上海博物馆现场观众服务采购项目（美洲展）（项目名称）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：

2026年上海博物馆现场观众服务采购项目（美洲展），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，以招标文件第二章《投标人须知》规定为准。

（5）中标人为中小企业的，本声明函将随中标结果同时公告。

注：各行业划型标准：

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 8—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）。

中标人享受残疾人福利性单位支持政策的，本声明函将随成交结果同时公告。

如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

九、投标人须知前附表要求的其他投标资料（如有，格式内容自拟）

十、投标人认为需提供其他资料（如有，格式内容自拟）

政府采购投标文件

(技术部分)

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称：_____

_____年____月____日

一、技术响应与偏离表

技术响应与偏离表

项目名称：2026年上海博物馆现场观众服务采购项目(美洲展)

项目编号：310000000260417104688-00347104-1

序号	技术要求	投标响应情况	偏离	说明
1	<p>服务要求</p> <p>3.1 参观人员服务</p> <p>全面负责美洲展开放时段、全区域参观人员专属服务工作，覆盖观众入馆、观展、离场全流程。工作人员需坚守岗位、主动服务，时刻关注周边参观人员动态，及时发现并回应观众各类合理咨询需求。针对观众提出的展区分布、展品介绍、参观路线、开放时间、便民设施位置、活动场次等问题，需耐心细致、清晰准确地进行解答，杜绝敷衍应答、消极回应的情况。</p> <p>常态化提供全方位便民服务，主动为老人、儿童、孕妇、残障人士等特殊群体提供优先引导、帮扶陪护服务，规范完成物品寄存、路线指引、点位引导、应急协助等基础服务。全程兼顾观众参观体验，实时关注现场观展秩序与观众状态，快速响应观众饮水、休息、便民工具借用、路线调整等各类合理需求，及时化解观展过程中的不便问题，为参观人</p>			

	<p>员营造舒适、有序、贴心、顺畅的观展环境。</p> <p>3.2 秩序维护服务</p> <p>统筹负责美洲展全场景秩序维护工作，核心涵盖门票核验口、展厅观展秩序、文创商店内外秩序、停车场通行及绿色通道管控等重点工作。严格按照场馆规章制度及展览管理要求，规范开展门票、预约凭证核验工作，仔细核对入场资质，杜绝无票、无证人员违规入场，同时高效完成核验流程，避免入口拥堵滞留。</p> <p>重点保障绿色通道通行秩序，严格落实绿色通道专属通行规则，引导特殊人群、应急人员有序通行，杜绝普通人员占用绿色通道、扎堆拥堵的情况。全程把控现场整体秩序，提前预判人流高峰风险，及时处置突发秩序混乱问题，全面杜绝拥堵、混乱、安全隐患等情况，持续维护整洁、有序、安全、规范的参观及购物环境。</p> <p>3.3 安全防范管理</p> <p>安全管理工作的现场管理分为内场安全和外场安全两个部分。</p> <p>内场安全主要负责展区开馆运营时段场馆内部的安全管理工作，包括但不限于</p>			
--	--	--	--	--

	<p>突发事件应急处置、闭馆联合清场、闭馆时与外场交接等。人员实行峰值配置，以便集中人力资源做好开馆运营时段的安全保障工作。外场安全主要负责开馆运营时段场馆外部的安全防护工作，包括但不限于室外等候区安全提示和安全管理、场馆门岗管理、地面交通管理、地面停车管理、突发事件应急处置、闭馆前的安全提示、闭馆联合清场、闭馆时与内场安全交接。</p> <p>3.4 消防安全管理</p> <p>对展区内消防安全巡检，填写防火巡查记录。每个轮班安排专人对全馆区域，实行消防安全巡视检查，巡视频次、路线安排及质量要求由安全保卫部设定。每月对馆内所有消防设施进行全面抽查，同时填写《消防安全检查表》。</p> <p>安排专人对管辖区内消防设备、器材实行周期性全覆盖巡视，巡视频次、巡视范围及质量要求由《消防设备器材管理办法》设定。</p> <p>消防应急处理流程和火灾应急预案。内容可包括突发事件发生后组织内部的报告流程、应急处理流程、各级消防组织应急响应流程、</p>			
--	--	--	--	--

	<p>火灾发生后扑救方法、人员、物资疏散方法、医疗救助方法、指挥部与现场通讯联络的方法以及相关的后勤保障措施。</p> <p>3.5 闭馆后安全管理</p> <p>每日闭馆后开展系统化收尾工作，配合场馆完成全域清场复查，逐区域排查是否存在滞留人员、遗留物品、安全死角。对展厅、通道、文创商店、外围排队区、停车场进行秩序复位、物资归位、设施复位、垃圾清零。完成当日服务台账、巡查记录、设备问题、投诉建议、突发事件的汇总整理。做好日间问题复盘、次日工作预判及岗位交接记录，实现每日服务闭环、安全闭环、管理闭环。</p> <p>3.6 夏季高温防护</p> <p>美洲展开展期间恰逢夏季高温期，服务人员需重点驻守博物馆外围观众排队区域、入口等候区域等高温点位。根据天气温度、客流预判，提前做好高温服务预案，高峰时段增派值守人员、加密巡查频次、强化防暑物资保障。针对正午高温、客流叠加等极端场景，动态优化排队引导方式，灵活分流人群、缩短露天等候</p>			
--	--	--	--	--

	<p>时长，全方位筑牢夏季高温天气下的场馆外围服务保障与安全防护防线。</p> <p>针对高温天气观众排队急躁、体力不耐受等特点，耐心做好人流疏导、排队指引、秩序维护工作，主动引导观众有序排队、分散等候，避免人群高密度聚集、长时间扎堆滞留，减少暴晒时长。及时劝阻插队、拥挤、喧哗等行为，平稳维持外围排队秩序，杜绝高温天气引发的人群躁动、纠纷及秩序混乱问题。</p> <p>结合夏季高温服务需求，全面落实便民防暑配套服务，主动为排队观众提供贴心保障。按需摆放遮阳设施，充分利用遮阳棚、阴凉区域引导观众等候；条件允许情况下，合理布置降温设备，缓解区域高温闷热情况。</p> <p>常态化备好充足的饮用水、一次性水杯、防暑降温物资，主动为老人、儿童、孕妇、体弱观众及长时间排队人员提供饮水服务。同时配备藿香正气水、清凉油、降温贴、碘伏、创可贴等应急防暑及便民药品，主动问询观众身体状态，及时提供防暑帮扶。</p> <p>每日开展外围排队区域专</p>			
--	--	--	--	--

	<p>项安全及环境排查工作，重点排查露天区域设施、护栏、排队围挡、地面设施、电器设备等，杜绝高温暴晒导致的设施老化、松动、破损、过热等安全隐患，发现问题立即上报并临时管控、整改处置。与现场环境清洁单位同步做好外围排队区域环境卫生维护，及时清理地面垃圾、积水、杂物，定时清扫规整，保持等候区域干净整洁，避免高温闷热环境下滋生异味，维持良好的等候环境。</p> <p>高温在岗期间，所有服务人员严格恪守职业规范，仪容仪表整洁得体，服务态度耐心温和，杜绝因天气炎热出现服务敷衍、态度懈怠、情绪急躁等问题。在岗期间做好自身高温防护，合理轮换值守，避免人员疲劳作业、高温中暑，确保全员以良好的工作状态落实各项服务工作，持续维护场馆专业、贴心、规范的服务形象。</p> <p>3.7 防台防汛</p> <p>做好预案管理和演练，应急物资的日常检查，按要求将应急物资存放到位，确保应急物资在第一时间的使用和使用的可靠性，确保应急人员响应的整体性、有效</p>			
--	---	--	--	--

	<p>性，确保防汛防台过程中人员安全。</p> <p>3.8 遗失招领</p> <p>建立失物招领、遗失物品登记、保管、移交全流程管理制度。服务期间发现观众遗失物品、随身财物、寄存遗留物品，需第一时间妥善保管、登记台账、标注拾拾时间与点位。主动协助失主查找、核对、归还物品，无法当场归还的统一移交场馆管理部门存档备案。严禁私藏、挪用、丢弃观众遗失物品，规范财物管理流程，保障观众财产安全，提升服务公信力。</p> <p>3.9 设施设备检修</p> <p>实行展前、展中、展后全周期、全方位设施设备检修维保机制，覆盖展厅展示设备、照明系统、通风设备、便民设施、监控设备、检票设备、文创商店经营设备、停车场配套设施等所有相关设备设施，保障展览全程设备正常稳定运行。</p> <p>展前开展全面系统性检修调试工作，提前对所有设施设备进行逐一排查、深度检查、开机调试，全面检测设备运行状态、安全性能、使用功能，及时排查故障、隐患，对损坏、老化、故障设</p>			
--	--	--	--	--

	<p>备及时上报、更换、维修，确保所有设备设施完好无损、正常达标，可顺利投入展览运营使用，保障展览准时、有序开展。</p> <p>展中实行常态化实时巡查值守，按照固定频次巡检各区域设备运行状态，重点监测展示设备、照明、监控、门禁、便民设施等核心设备，全程跟进设备运行情况，第一时间发现设备卡顿、故障、损坏等突发问题，快速响应、现场处置，无法当场修复的立即上报并做好临时管控，避免设备故障影响观展体验及现场运营。</p> <p>展后开展全面复盘检修与整理收尾工作，对所有设施设备进行停机检查、清洁养护、故障复检，统一整理设备配件、辅助器材，规范归置设备物资，做好设备运行、检修、故障处理台账记录，完成设备维保收尾工作，保障设备妥善留存、完好备用，为后续展览及场馆运营提供保障。</p> <p>建立工程故障快速抢修应急机制，实行突发故障接报即动、快速到场、限时处置服务标准。针对停电跳闸、照明熄灭、空调停机、闸机故障、广播失声等各类突发</p>			
--	--	--	--	--

	<p>工程问题，驻场工程人员第一时间抵达现场排查处置，小故障当场修复、一般故障限时抢修、重大故障临时兜底处置并同步上报、联动维保单位进场抢修。全程做好故障处置记录、原因分析、整改措施登记，杜绝同类问题反复发生，保障展览期间各类设施设备不间断、稳定化运行，最大限度降低设备故障对观展秩序、场馆运营的影响。</p> <p>3.10 文创商店相关工作</p> <p>全面负责美洲展配套文创商店的客流管控、咨询指引及现场维护等专项工作，保障文创商店高效、有序、规范运营。常态化开展商店周边指引服务，解答疑问，引导顾客有序选购，为文创商店的经营有序经营环境。</p> <p>3.11 需求反馈与服务规范</p> <p>建立高效的观众需求反馈机制，服务过程中主动收集、梳理参观人员提出的各类合理诉求、意见及建议，针对现场无法就地解决的需求、问题，及时整理汇总、精准核实，第一时间规范反馈至上海博物馆相关对接部门，明确反馈内容、问题场景、观众诉求，全程跟进处理进度，确保观众合理需</p>			
--	---	--	--	--

	<p>求能够得到及时、有效、妥善的响应与处理，闭环解决观众观展、购物过程中的各类问题。</p> <p>严格执行标准化服务规范，全体在岗工作人员必须统一仪容仪表，保持着装整洁规范、仪容干净得体、精神面貌饱满，杜绝仪容不整、着装随意的情况。服务过程中待人接物有礼有节、态度温和、热情周到，规范使用文明服务用语，杜绝冷漠敷衍、态度恶劣、争执冲突等服务问题。</p> <p>全员严格遵守岗位管理制度及现场工作纪律，坚守岗位职责，明确岗位工作权责，严格杜绝无故脱岗、擅离职守、串岗闲聊、玩手机、懈怠怠工等违规行为。全程恪守职业操守，规范服务流程、严控服务质量，自觉维护场馆及展览整体服务形象，保障整体服务工作标准化、规范化、专业化落地执行。</p> <p>3.12 跨部门联动与协同配合</p> <p>因现场存在多家管理服务单位，需建立跨部门联动协同工作机制，对客流高峰、突发情况，相互支援、协同响应；不推诿、不缺位、不</p>			
--	--	--	--	--

	<p>拖延。日常工作中加强与其他服务单位沟通对接，形成工作合力，全面提升整体服务运转效率。</p> <p>3.13 无障碍专项暖心服务</p> <p>完善博物馆无障碍精细化服务体系，全程保障残障人士、行动不便老人、高龄病患、孕妇、携婴观众等特殊群体的专属权益。主动识别特殊人群，主动上前帮扶、引导绿色通道优先通行，协助无障碍通道通行、轮椅推送、帮扶搀扶、优先咨询解答、优先寄存等专属服务。熟知场馆无障碍设施点位、无障碍通行路线、无障碍卫生间、爱心休息区位置，精准为特殊观众提供指引与协助。全程做到耐心、细心、贴心、暖心，杜绝特殊群体无人帮扶、通行受阻、体验不佳等问题，充分体现文博场馆人文关怀。</p> <p>3.14 外籍人士服务</p> <p>为适配博物馆涉外开放、国际文化交流、外籍游客来访需求，建立系统化、标准化、专业化的外籍观众服务体系，全面提升场馆国际化服务水平，树立对外文化窗口良好形象。服务团队需落实涉外常态化服务保障，提供合规、得体、高效、暖心的</p>			
--	--	--	--	--

	<p>国际化便民服务，配置必要的翻译设备消除语言壁垒、文化差异、入境参观不熟等问题。</p> <p>针对外籍观众常见问题，如预约流程、入场证件核验、禁止拍摄区域、展品参观规范、绿色通道使用、支付方式、场馆开闭馆时间、周边交通出行等问题，做到应答规范、指引清晰、解释到位，杜绝因语言不通造成误解、滞留、走错区域、违规参观等情况。</p> <p>严格执行涉外服务礼仪规范，接待外籍观众做到大方得体、不卑不亢、热情有度、举止规范，尊重不同国家、地区的文化习俗、宗教习惯，杜绝服务禁忌与不当沟通，全程保持专业、包容、友好的服务姿态。遇到外籍观众咨询、问路、求助、身体不适、物品遗失等情况，优先主动上前帮扶，快速响应诉求，高效解决问题，展现国有博物馆优良的涉外服务素养。</p> <p>3.15 公众意见风险管控</p> <p>建立全场景、前置化公众意见风险防控体系，坚持“预防为主、快速处置、严控扩散、闭环清零”的公众意见管理原则，全面覆盖美洲展</p>			
--	--	--	--	--

	<p>运营期间各类现场服务、观众纠纷、安全事件、服务投诉、突发意外等公众意见风险源头。全员树立公众意见敏感度，在日常服务、秩序管控、纠纷处理、应急处置过程中规范言行、标准操作、文明沟通，从源头杜绝因服务态度不当、处置不规范、沟通不及时引发的现场争执、观众不满、拍照录像、网络曝光等公众意见隐患。</p> <p>服务期间一旦发现观众拍摄现场纠纷、服务问题、突发事件、负面素材，或出现现场公众意见发酵、人群聚集议论、质疑声量扩大等苗头，现场人员第一时间规范处置、耐心安抚、快速化解矛盾，主动引导现场平稳秩序，杜绝事态扩大、负面扩散。所有疑似公众意见事件、观众投诉争议、现场冲突问题，无论大小，均需第一时间上报项目负责人及场馆管理部门，严禁私自回应、私自解释、擅自对外发表观点。</p> <p>3.16 新闻媒体接待</p> <p>建立新闻媒体、自媒体、摄影拍摄团队现场接待与管控机制，严格落实博物馆宣传管理、现场采访管理规定，规范各类媒体拍摄、采</p>			
--	--	--	--	--

	<p>访、报道行为，维护展览官方宣传秩序与场馆对外形象。所有在岗服务人员遇电视台、报社、新媒体平台、自媒体博主、摄影团队等各类媒体人员进场拍摄、采访、直播、素材录制时，第一时间礼貌对接、核实身份、确认报备手续，严禁无报备、无审批私自开展现场采访、全域直播、近距离展品拍摄、观众随机采访等行为。</p> <p>严格执行媒体接待流程，未经上海博物馆官方审批，禁止任何媒体人员在展厅内部、展品区域、服务岗位、管控区域进行专业拍摄、直播录制、新闻采访、素材收集。对未审批的拍摄、直播、采访行为，礼貌依规劝阻、引导报备，耐心宣讲场馆拍摄管理规定，做到柔性管控、规范处置、不发生争执冲突。对已完成官方审批的媒体团队，安排专人全程引导、动线管控、秩序维护，规范拍摄区域、拍摄范围、拍摄时长，避免媒体拍摄干扰普通观众观展、触碰展品、影响现场运营秩序。</p> <p>全程做好媒体现场服务保障，为合规媒体提供进场指引、拍摄点位协调、现场秩</p>			
--	--	--	--	--

	<p>序保障、通行协助、便民咨询等配套服务。严禁工作人员私自接受媒体采访、私自对外解读展览政策、服务流程、内部管理信息、客流数据、活动细节等未公开内容，所有媒体提问、采访需求统一对接场馆宣传管理部门，由官方统一应答发布，确保对外宣传口径统一、准确、规范。</p> <p>3.17 贵宾接待服务</p> <p>配合场馆做好贵宾到访预判、接待预案、动线规划、现场清障、秩序预留、点位布置等前置准备工作，提前排查贵宾通行路线的安全隐患、环境整洁、设施完好，确保参观路线通畅、环境整洁、氛围庄重。维持专属参观动线有序，避免人流干扰贵宾考察参观。</p> <p>接待过程中全程做好现场秩序保障、环境维护、应急待命，随时响应贵宾各类合理需求，配合场馆完成考察、调研、观摩、交流等全程保障工作。严格落实贵宾接待保密纪律，严禁私自拍摄、传播贵宾到访照片、视频、行程动态，严禁对外泄露考察内容、交流信息、内部接待资料。</p> <p>接待结束后及时完成现场</p>			
--	--	--	--	--

	<p>复位、服务复盘，持续优化高端接待服务标准，形成标准化、常态化、高品质的贵宾接待服务体系。</p>			
2	<p>具体人员要求</p> <p>5.1 项目区域负责人</p> <p>投标人需派驻1名项目区域负责人需提供相关资格证书、学历、工作经验（相关工作时间）、工作业绩、管理能力等相关资料。</p> <p>5.2 派驻服务人员</p> <p>5.2.1 投标人向采购人派驻的现场服务人员均应属投标人合法聘用的员工，并已接受过同类型服务专业的培训，具有相应上岗证书；</p> <p>5.2.2 投标人保证向采购人派驻的现场服务人员遵纪守法，并认真履行现场服务人员的职责，符合以下要求：</p> <p>（1）服务人员为男性，年龄范围30-55周岁内；女性，年龄范围25-45周岁内；</p> <p>（2）初中以上学历；</p> <p>（3）体貌端正，身体强健，无严重疾病，视力良好；</p> <p>（4）工作认真，责任心强，服从领导。</p> <p>（5）无服刑、劳役、治安处罚等经历。</p> <p>5.2.3 投标人向采购人派驻的现场服务人员应当尽职</p>			

尽责，文明服务，保持良好的精神状态，需着装统一整齐的工作制服；

5.2.4 投标人向采购人派驻的现场服务人员受投标人直接领导和管理，并应接受采购人监督；

5.2.5 采购人若认为投标人派驻的现场服务人员不称职或对投标人提供的服务有意见的，有权向投标人提出调换服务人员的要求或整改意见。投标人接到采购人的调换要求或整改意见后，应在 5 日内调换不称职的服务人员或按照采购人要求采取整改措施。

5.2.6 服务人员岗位设置及要求：

序号	部门	人数	作息安排
1	开放部	20	每日不少于 20 人
2	文创商店	6	每日不少于 6 人
3	保卫处	12	每日不少于 12 人
4	停车岗	3	每日不少于 3 人

5	工 程 部	4	每日不 少 2 人			
合计		45		<p>总人数不少于 45 人，按日工作 8.5 至 12.5 小时，2026 年 07 月 01 日至 2026 年 12 月 31 日测算（工程部人员须较其他部门人员提前一个月派遣，即于 2026 年 06 月 01 日派驻，由于工程部工作刻不容缓，2026 年 06 月 01 日至 2026 年 06 月 30 日的工程部工作由上海博物馆在管物业单位执行。2026 年 07 月 01 日至 2026 年 07 月 15 日其他部门人员工作由上海博物馆在管物业单位执行。该单位此阶段发生的所有费用，由本项目产生的中标人与在管物业单位进行结算，采购人不另外支付该费用）。</p> <p>采购人根据实际工作，需要增加服务人员时，投标人应满足其要求。服务人员的费用按上述常规派遣的人员费用结算。此项费用，不属于“政策性调整费用”范畴。</p> <p>5.3 其他要求</p> <p>5.3.1 服务时长要求</p> <p>服务方须保障现场每日 13 小时不间断在岗服务，正常</p>		

	<p>节假日、周末照常值守。全面覆盖展区及相关服务区域，全程落实引导服务、秩序维护、便民服务、设备巡查、隐患排查等岗位职责，实现服务全覆盖、无空档、无间断，保障展览日常运营有序和稳定。</p> <p>现场服务人员须常态化开展区域安全巡查，主动排查服务范围内各类安全隐患。发现设施破损、区域安全漏洞、违规操作、现场风险等问题时，第一时间采取现场防护、临时管控等应急措施，及时向采购人书面或口头报备，并提出合理整改建议，全程配合隐患整改工作，从源头防范各类安全事故发生。</p> <p>5.3.2 安全隐患处理</p> <p>服务期间若发生火灾、自然灾害、盗窃、人员受伤、财产损毁、突发安全风险等各类意外事件，现场人员须第一时间启动应急处置，迅速保护现场、疏散人员，同时即刻上报采购人。全程积极配合采购人开展事件调查、后续处置、善后处理等工作，如实做好事件经过、处置流程、结果情况的台账记录，留存完整资料。</p> <p>5.3.3 环境卫生要求</p>			
--	---	--	--	--

	<p>服务人员负责责任岗位及所辖服务区域的日常环境卫生维护工作，定时开展清洁整理、杂物清理、区域规整工作，保持岗位周边环境干净整洁、物品摆放规范有序。常态化维持展区、服务点位、文创商店及周边配套区域环境，持续营造整洁、规范、美观的观展及服务环境。</p> <p>5.3.4 意外事项处置</p> <p>现场服务时出现任何意外事项，包括但不限于火灾、盗窃、灾害、任何人员伤亡、财产损失和安全隐患等，须立即通知采购人，同时配合采购人做好后续处置工作，做好相关记录。</p> <p>5.3.5 合规与职业规范</p> <p>投标人须确保所有派驻人员严格遵守国家法律法规、行业规章制度及采购人各项管理规定，恪守职业道德与岗位准则。在岗期间全员保持仪容仪表整洁规范、言行举止文明得体，服务接待热情周到、有礼有节。严格遵守岗位纪律，坚守岗位职责，严禁脱岗、擅离职守、串岗闲聊、消极怠工等违规行为，自觉维护场馆整体服务形象。</p> <p>5.3.6 保密义务</p>			
--	---	--	--	--

	<p>投标人就现场服务和任何直接或间接通过现场服务获得的信息，向任何第三方保守秘密，包括但不限于有关指定地点、指定地点建筑的结构、安全措施和其它信息，不得泄露任何与采购人相关的涉密内容。</p> <p>5.3.7 人员管理与纠纷处理</p> <p>投标人为所有派驻现场人员的唯一管理主体，全权负责人员日常管理、岗前培训、在岗考核、行为管控等工作。所有服务人员之间、人员与第三方产生的纠纷、矛盾及各类问题，均由服务方全权负责协调、处置与解决，不得影响现场正常服务秩序、场馆运营及展览工作开展。</p> <p>5.3.8 费用承担</p> <p>所有派驻服务人员的工资薪酬、社会保险、福利待遇、岗位津贴、奖励补助等常规费用，以及因人员用工、人身伤亡、劳务纠纷、意外索赔等产生的全部赔偿、处置费用及相关争端处理成本，均由投标人独立承担、全权处理，采购人不承担任何连带责任及相关费用支出。</p> <p>5.3.9 特别约定</p> <p>服务人员在岗产生的加班</p>			
--	---	--	--	--

	<p>费、餐费补贴、节假日值守补助，以及岗位所需卫生防控物资、劳动防护用品、作业工具、配套装备等所有后勤物资及相关费用，全部由投标人自行承担，并足额纳入投标综合报价。采购人不另行支付、不承担任何新增配套费用。</p> <p>5.3.10 服务总结</p> <p>在本服务期结束后向采购人递交服务总结报告，报告需全面总结服务期间的工作情况、成果、存在问题及改进建议等。</p>			
3	<p>项目服务与管理要求</p> <p>1. 本项目投标人中标后应按照本项目采购要求提供服务。</p> <p>2. 投标人应具备有关行业管理部门规定的在实施本项目服务所需的资质（包括国家和本市各类专业工种持证上岗要求）、资格和一切手续（如有的话），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。</p> <p>3. 服务管理</p> <p>3.1 在项目服务实施期间，中标人应严格执行国家、地方、行业各项有关本项目业务管理和安全作业的法律、法规和制度，积极主动加强和服务业务及安全等有关</p>			

	<p>的管理工作，并按规定承担相应的费用。中标人因违反规定等原因造成的一切损失和责任由中标人承担。</p> <p>3.2 中标人在组织项目服务实施期间，应按采购人实际服务需求落实所对应提供的服务工作，中标人在项目服务实施期间应做好相关管理记录，保证满足采购人服务需求。</p> <p>3.3 经采购人确认的项目负责人和项目组人员及数量，未经采购人书面批准不得随意调换或撤离，若自行更换或撤离，按照合同违约处理。</p> <p>3.4 各投标人在投标文件中要结合本项目的特点和采购人上述的具体要求制定相应的服务管理措施，同时应购买自己员工和第三方责任保险，费用包含总价内。</p>			
...				

说明：在偏离项必须注明正偏离、负偏离或无偏离。

投标人名称(公章)： _____

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或签章）： _____

日期： _____年____月____日

二、项目管理方案；

三、参观人员服务方案；

四、设施设备检修方案；

五、培训方案；

六、服务保障方案；

以上内容格式自拟

七、本项目人员配置情况（包括但不限于 1、项目组人员配备；2、项目负责人和其他专业人员的专业背景；3、项目组人员专业职称；4、项目负责人类似案例经验等。）（格式可自拟）

用于本项目人员简历表

项目名称：2026 年上海博物馆现场观众服务采购项目(美洲展)

项目编号：310000000260417104688-00347104-1

姓名		性别	
职责分工		职称	
毕业学校、专业			
从业年限			
身份证号		拟在本项目任职	
执业资格证		执业资格证书号	
近__年承担项目情况			
时间	类似项目名称	担任职务	项目单位名称及电话

注：拟派入本项目的人员须每人填写项目人员简历表，并提供项目组人员清单内每个项目组人员相关证件复印件并加盖单位公章。

投标人名称(公章)：_____

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或签章)：_____

日期：_____年____月____日

八、2023年01月01日以来类似项目业绩证明
2023年01月01日以来类似业绩一览表

项目名称：2026年上海博物馆现场观众服务采购项目(美洲展)

项目编号：310000000260417104688-00347104-1

序号	年份	项目名称	项目内容	合同时间	合同金额(万元)	用户情况		
						单位名称	经办人	联系方式
1								
2								
3								
4								

说明：

- (1) 2023年01月01日以来指：从2023年01月01日以来正在进行或已完成的项目。
- (2) 合同扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同日期等合同要素的相关内容，否则不算有效的类似项目业绩；投标人需提供的类似项目数量以《投标评分细则》为准。

九、按照本招标文件要求提供的其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项（如有，格式内容自拟）。

第六章 项目采购需求

一、项目概况

预算金额：3997000 元

项目限价：3996611.45 元

服务期：2026 年，共计 7 个月。

付款条件：每月按实结算。

二、项目服务内容

序号	区域	工作内容
1	区域负责人	负责采购人服务队伍的一切管理工作，贯彻执行公司的规章制度，确保工作指令上传下达，落实布置上海博物馆观众服务工作。
2	服务人员	按采购人要求，在服务时间段内，做好美洲展参观人员服务接待工作。展区引导、寄物、咨询等服务工作。保障展览核验门票，包括内外围管理及绿色通道有序，不拥堵。文创商店中各类指引、人流疏导和服务工作。必要时及时向上海博物馆反馈参观人员提出的合理需求，保证在服务期间，注重仪容仪表，有礼有节，不脱岗。

三、服务要求

3.1 参观人员服务

全面负责美洲展开放时段、全区域参观人员专属服务工作，覆盖观众入馆、观展、离场全流程。工作人员需坚守岗位、主动服务，时刻关注周边参观人员动态，及时发现并回应观众各类合理咨询需求。针对观众提出的展区分布、展品介绍、参观路线、开放时间、便民设施位置、活动场次等问题，需耐心细致、清晰准确地进行解答，杜绝敷衍应答、消极回应的情况。

常态化提供全方位便民服务，主动为老人、儿童、孕妇、残障人士等特殊群体提供优先引导、帮扶陪护服务，规范完成物品寄存、路线指引、点位引导、应急协助等基础服务。全程兼顾观众参观体验，实时关注现场观展秩序与观众状态，快速响应观众饮水、休息、便民工具借用、路线调整等各类合理需求，及时化解观展过程中的不便问题，为参观人员营造舒适、有序、贴心、顺畅的观展环境。

3.2 秩序维护服务

统筹负责美洲展全场景秩序维护工作，核心涵盖门票核验口、展厅观展秩序、文创商店内外秩序、停车场通行及绿色通道管控等重点工作。严格按照场馆规章制度及展览管理要求，规范开展门票、预约凭证核验工作，仔细核对入场资质，杜绝无票、无证人员违规入场，同

时高效完成核验流程，避免入口拥堵滞留。

重点保障绿色通道通行秩序，严格落实绿色通道专属通行规则，引导特殊人群、应急人员有序通行，杜绝普通人员占用绿色通道、扎堆拥堵的情况。全程把控现场整体秩序，提前预判人流高峰风险，及时处置突发秩序混乱问题，全面杜绝拥堵、混乱、安全隐患等情况，持续维护整洁、有序、安全、规范的参观及购物环境。

3.3 安全防范管理

安全管理工作的现场管理分为内场安全和外场安全两个部分。

内场安全主要负责展区开馆运营时段场馆内部的的安全管理工作，包括但不限于突发事件应急处置、闭馆联合清场、闭馆时与外场交接等。人员实行峰值配置，以便集中人力资源做好开馆运营时段的安全保障工作。

外场安全主要负责开馆运营时段场馆外部的安全防护工作，包括但不限于室外等候区安全提示和安全管理、场馆门岗管理、地面交通管理、地面停车管理、突发事件应急处置、闭馆前的安全提示、闭馆联合清场、闭馆时与内场安全交接。

3.4 消防安全管理

对展区内消防安全巡检，填写防火巡查记录。每个轮班安排专人对全馆区域，实行消防安全巡视检查，巡视频次、路线安排及质量要求由安全保卫部设定。每月对馆内所有消防设施进行全面抽查，同时填写《消防安全检查表》。

安排专人对管辖区内消防设备、器材实行周期性全覆盖巡视，巡视频次、巡视范围及质量要求由《消防设备器材管理办法》设定。

消防应急处理流程和火灾应急预案。内容可包括突发事件发生后组织内部的报告流程、应急处理流程、各级消防组织应急响应流程、火灾发生后扑救方法、人员、物资疏散方法、医疗救助方法、指挥部与现场通讯联络的方法以及相关的后勤保障措施。

3.5 闭馆后安全管理

每日闭馆后开展系统化收尾工作，配合场馆完成全域清场复查，逐区域排查是否存在滞留人员、遗留物品、安全死角。对展厅、通道、文创商店、外围排队区、停车场进行秩序复位、物资归位、设施复位、垃圾清零。完成当日服务台账、巡查记录、设备问题、投诉建议、突发事件的汇总整理。做好日间问题复盘、次日工作预判及岗位交接记录，实现每日服务闭环、安全闭环、管理闭环。

3.6 夏季高温防护

美洲开展期间恰逢夏季高温期，服务人员需重点驻守博物馆外围观众排队区域、入口等候区域等高温点位。根据天气温度、客流预判，提前做好高温服务预案，高峰时段增派值守人员、加密巡查频次、强化防暑物资保障。针对正午高温、客流叠加等极端场景，动态优化排队引导方式，灵活分流人群、缩短露天等候时长，全方位筑牢夏季高温天气下的场馆外围服务保障与安全防护防线。

针对高温天气观众排队急躁、体力不耐受等特点，耐心做好人流疏导、排队指引、秩序维护工作，主动引导观众有序排队、分散等候，避免人群高密度聚集、长时间扎堆滞留，减少暴晒时长。及时劝阻插队、拥挤、喧哗等行为，平稳维持外围排队秩序，杜绝高温天气引发的人群躁动、纠纷及秩序混乱问题。

结合夏季高温服务需求，全面落实便民防暑配套服务，主动为排队观众提供贴心保障。按需摆放遮阳设施，充分利用遮阳棚、阴凉区域引导观众等候；条件允许情况下，合理布置降温设备，缓解区域高温闷热情况。

常态化备好充足的饮用水、一次性水杯、防暑降温物资，主动为老人、儿童、孕妇、体弱观众及长时间排队人员提供饮水服务。同时配备藿香正气水、清凉油、降温贴、碘伏、创可贴等应急防暑及便民药品，主动问询观众身体状况，及时提供防暑帮扶。

每日开展外围排队区域专项安全及环境排查工作，重点排查露天区域设施、护栏、排队围挡、地面设施、电器设备等，杜绝高温暴晒导致的设施老化、松动、破损、过热等安全隐患，发现问题立即上报并临时管控、整改处置。与现场环境清洁单位同步做好外围排队区域环境卫生维护，及时清理地面垃圾、积水、杂物，定时清扫规整，保持等候区域干净整洁，避免高温闷热环境下滋生异味，维持良好的等候环境。

高温在岗期间，所有服务人员严格恪守职业规范，仪容仪表整洁得体，服务态度耐心温和，杜绝因天气炎热出现服务敷衍、态度懈怠、情绪急躁等问题。在岗期间做好自身高温防护，合理轮换值守，避免人员疲劳作业、高温中暑，确保全员以良好的工作状态落实各项服务工作，持续维护场馆专业、贴心、规范的服务形象。

3.7 防台防汛

做好预案管理和演练，应急物资的日常检查，按要求将应急物资存放到位，确保应急物资在第一时间的使用和使用的可靠性，确保应急人员响应的整体性、有效性，确保防汛防台过程中人员安全。

3.8 遗失招领

建立失物招领、遗失物品登记、保管、移交全流程管理制度。服务期间发现观众遗失物品、随身财物、寄存遗留物品，需第一时间妥善保管、登记台账、标注捡拾时间与点位。主动协助失主查找、核对、归还物品，无法当场归还的统一移交场馆管理部门存档备案。严禁私藏、挪用、丢弃观众遗失物品，规范财物管理流程，保障观众财产安全，提升服务公信力。

3.9 设施设备检修

实行展前、展中、展后全周期、全方位设施设备检修维保机制，覆盖展厅展示设备、照明系统、通风设备、便民设施、监控设备、检票设备、文创商店经营设备、停车场配套设施等所有相关设备设施，保障展览全程设备正常稳定运行。

展前开展全面系统性检修调试工作，提前对所有设施设备进行逐一排查、深度检查、开机调试，全面检测设备运行状态、安全性能、使用功能，及时排查故障、隐患，对损坏、老

化、故障设备及时上报、更换、维修，确保所有设备设施完好无损、正常达标，可顺利投入展览运营使用，保障展览准时、有序开展。

展中实行常态化实时巡查值守，按照固定频次巡检各区域设备运行状态，重点监测展示设备、照明、监控、门禁、便民设施等核心设备，全程跟进设备运行情况，第一时间发现设备卡顿、故障、损坏等突发问题，快速响应、现场处置，无法当场修复的立即上报并做好临时管控，避免设备故障影响观展体验及现场运营。

展后开展全面复盘检修与整理收尾工作，对所有设施设备进行停机检查、清洁养护、故障复检，统一整理设备配件、辅助器材，规范归置设备物资，做好设备运行、检修、故障处理台账记录，完成设备维保收尾工作，保障设备妥善留存、完好备用，为后续展览及场馆运营提供保障。

建立工程故障快速抢修应急机制，实行突发故障接报即动、快速到场、限时处置服务标准。针对停电跳闸、照明熄灭、空调停机、闸机故障、广播失声等各类突发工程问题，驻场工程人员第一时间抵达现场排查处置，小故障当场修复、一般故障限时抢修、重大故障临时兜底处置并同步上报、联动维保单位进场抢修。全程做好故障处置记录、原因分析、整改措施登记，杜绝同类问题反复发生，保障展览期间各类设施设备不间断、稳定化运行，最大限度降低设备故障对观展秩序、场馆运营的影响。

3.10 文创商店相关工作

全面负责美洲展配套文创商店的客流管控、咨询指引及现场维护等专项工作，保障文创商店高效、有序、规范运营。常态化开展商店周边指引服务，解答疑问，引导顾客有序选购，为文创商店的经营有序经营环境。

3.11 需求反馈与服务规范

建立高效的观众需求反馈机制，服务过程中主动收集、梳理参观人员提出的各类合理诉求、意见及建议，针对现场无法就地解决的需求、问题，及时整理汇总、精准核实，第一时间规范反馈至上海博物馆相关对接部门，明确反馈内容、问题场景、观众诉求，全程跟进处理进度，确保观众合理需求能够得到及时、有效、妥善的响应与处理，闭环解决观众观展、购物过程中的各类问题。

严格执行标准化服务规范，全体在岗工作人员必须统一仪容仪表，保持着装整洁规范、仪容干净得体、精神面貌饱满，杜绝仪容不整、着装随意的情况。服务过程中待人接物有礼有节、态度温和、热情周到，规范使用文明服务用语，杜绝冷漠敷衍、态度恶劣、争执冲突等服务问题。

全员严格遵守岗位管理制度及现场工作纪律，坚守岗位职责，明确岗位工作权责，严格杜绝无故脱岗、擅离职守、串岗闲聊、玩手机、懈怠怠工等违规行为。全程恪守职业操守，规范服务流程、严控服务质量，自觉维护场馆及展览整体服务形象，保障整体服务工作标准化、规范化、专业化落地执行。

3.12 跨部门联动与协同配合

因现场存在多家管理服务单位，需建立跨部门联动协同工作机制，对客流高峰、突发情况，相互支援、协同响应；不推诿、不缺位、不拖延。日常工作中加强与其他服务单位沟通对接，形成工作合力，全面提升整体服务运转效率。

3.13 无障碍专项暖心服务

完善博物馆无障碍精细化服务体系，全程保障残障人士、行动不便老人、高龄病患、孕妇、携婴观众等特殊群体的专属权益。主动识别特殊人群，主动上前帮扶、引导绿色通道优先通行，协助无障碍通道通行、轮椅推送、帮扶搀扶、优先咨询解答、优先寄存等专属服务。熟知场馆无障碍设施点位、无障碍通行路线、无障碍卫生间、爱心休息区位置，精准为特殊观众提供指引与协助。全程做到耐心、细心、贴心、暖心，杜绝特殊群体无人帮扶、通行受阻、体验不佳等问题，充分体现文博场馆人文关怀。

3.14 外籍人士服务

为适配博物馆涉外开放、国际文化交流、外籍游客来访需求，建立系统化、标准化、专业化的外籍观众服务体系，全面提升场馆国际化服务水平，树立对外文化窗口良好形象。服务团队需落实涉外常态化服务保障，提供合规、得体、高效、暖心的国际化便民服务，配置必要的翻译设备消除语言壁垒、文化差异、入境参观不熟等问题。

针对外籍观众常见问题，如预约流程、入场证件核验、禁止拍摄区域、展品参观规范、绿色通道使用、支付方式、场馆开闭馆时间、周边交通出行等问题，做到应答规范、指引清晰、解释到位，杜绝因语言不通造成误解、滞留、走错区域、违规参观等情况。

严格执行涉外服务礼仪规范，接待外籍观众做到大方得体、不卑不亢、热情有度、举止规范，尊重不同国家、地区的文化习俗、宗教习惯，杜绝服务禁忌与不当沟通，全程保持专业、包容、友好的服务姿态。遇到外籍观众咨询、问路、求助、身体不适、物品遗失等情况，优先主动上前帮扶，快速响应诉求，高效解决问题，展现国有博物馆优良的涉外服务素养。

3.15 公众意见风险管控

建立全场景、前置化公众意见风险防控体系，坚持“预防为主、快速处置、严控扩散、闭环清零”的公众意见管理原则，全面覆盖美洲展运营期间各类现场服务、观众纠纷、安全事件、服务投诉、突发意外等公众意见风险源头。全员树立公众意见敏感度，在日常服务、秩序管控、纠纷处理、应急处置过程中规范言行、标准操作、文明沟通，从源头杜绝因服务态度不当、处置不规范、沟通不及时引发的现场争执、观众不满、拍照录像、网络曝光等公众意见隐患。

服务期间一旦发现观众拍摄现场纠纷、服务问题、突发事件、负面素材，或出现现场公众意见发酵、人群聚集议论、质疑声量扩大等苗头，现场人员第一时间规范处置、耐心安抚、快速化解矛盾，主动引导现场平稳秩序，杜绝事态扩大、负面扩散。所有疑似公众意见事件、观众投诉争议、现场冲突问题，无论大小，均需第一时间上报项目负责人及场馆管理部门，

严禁私自回应、私自解释、擅自对外发表观点。

3.16 新闻媒体接待

建立新闻媒体、自媒体、摄影拍摄团队现场接待与管控机制，严格落实博物馆宣传管理、现场采访管理规定，规范各类媒体拍摄、采访、报道行为，维护展览官方宣传秩序与场馆对外形象。所有在岗服务人员遇电视台、报社、新媒体平台、自媒体博主、摄影团队等各类媒体人员进场拍摄、采访、直播、素材录制时，第一时间礼貌对接、核实身份、确认报备手续，严禁无报备、无审批私自开展现场采访、全域直播、近距离展品拍摄、观众随机采访等行为。

严格执行媒体接待流程，未经上海博物馆官方审批，禁止任何媒体人员在展厅内部、展品区域、服务岗位、管控区域进行专业拍摄、直播录制、新闻采访、素材收集。对未审批的拍摄、直播、采访行为，礼貌依规劝阻、引导报备，耐心宣讲场馆拍摄管理规定，做到柔性管控、规范处置、不发生争执冲突。对已完成官方审批的媒体团队，安排专人全程引导、动线管控、秩序维护，规范拍摄区域、拍摄范围、拍摄时长，避免媒体拍摄干扰普通观众观展、触碰展品、影响现场运营秩序。

全程做好媒体现场服务保障，为合规媒体提供进场指引、拍摄点位协调、现场秩序保障、通行协助、便民咨询等配套服务。严禁工作人员私自接受媒体采访、私自对外解读展览政策、服务流程、内部管理信息、客流数据、活动细节等未公开内容，所有媒体提问、采访需求统一对接场馆宣传管理部门，由官方统一应答发布，确保对外宣传口径统一、准确、规范。

3.17 贵宾接待服务

配合场馆做好贵宾到访预判、接待预案、动线规划、现场清障、秩序预留、点位布置等前置准备工作，提前排查贵宾通行路线的安全隐患、环境整洁、设施完好，确保参观路线通畅、环境整洁、氛围庄重。维持专属参观动线有序，避免人流干扰贵宾考察参观。

接待过程中全程做好现场秩序保障、环境维护、应急待命，随时响应贵宾各类合理需求，配合场馆完成考察、调研、观摩、交流等全程保障工作。严格落实贵宾接待保密纪律，严禁私自拍摄、传播贵宾到访照片、视频、行程动态，严禁对外泄露考察内容、交流信息、内部接待资料。

接待结束后及时完成现场复位、服务复盘，持续优化高端接待服务标准，形成标准化、常态化、高品质的贵宾接待服务体系。

四、项目实施原则

国家和政府颁发的有关法律、法规、规范性文件；行业现行规定、招标文件、中标人投标文件及其他经采购人、中标人双方确认的其他相关文件等。

五、具体人员要求

5.1 项目区域负责人

投标人需派驻 1 名项目区域负责人需提供相关资格证书、学历、工作经验（相关工作时间）、工作业绩、管理能力等相关资料。

5.2 派驻服务人员

5.2.1 投标人向采购人派驻的现场服务人员均应属投标人合法聘用的员工，并已接受过同类型服务专业的培训，具有相应上岗证书；

5.2.2 投标人保证向采购人派驻的现场服务人员遵纪守法，并认真履行现场服务人员的职责，符合以下要求：

- (1) 服务人员为男性，年龄范围 30-55 周岁内；女性，年龄范围 25-45 周岁内；
- (2) 初中以上学历；
- (3) 体貌端正，身体强健，无严重疾病，视力良好；
- (4) 工作认真，责任心强，服从领导。
- (5) 无服刑、劳役、治安处罚等经历。

5.2.3 投标人向采购人派驻的现场服务人员应当尽职尽责，文明服务，保持良好的精神状态，需着装统一整齐的工作制服；

5.2.4 投标人向采购人派驻的现场服务人员受投标人直接领导和管理，并应接受采购人监督；

5.2.5 采购人若认为投标人派驻的现场服务人员不称职或对投标人提供的服务有意见的，有权向投标人提出调换服务人员的要求或整改意见。投标人接到采购人的调换要求或整改意见后，应在 5 日内调换不称职的服务人员或按照采购人要求采取整改措施。

5.2.6 服务人员岗位设置及要求：

序号	部门	人数	作息安排
1	开放部	20	每日不少于 20 人
2	文创商店	6	每日不少于 6 人
3	保卫处	12	每日不少于 12 人
4	停车岗	3	每日不少于 3 人
5	工程部	4	每日不少 2 人
合计		45	

总人数不少于 45 人，按日工作 8.5 至 12.5 小时，2026 年 07 月 01 日至 2026 年 12 月 31 日测算（工程部人员须较其他部门人员提前一个月派遣，即于 2026 年 06 月 01 日派驻，由于工程部工作刻不容缓，2026 年 06 月 01 日至 2026 年 06 月 30 日的工程部工作由上海博物馆在管物业单位执行。2026 年 07 月 01 日至 2026 年 07 月 15 日其他部门人员工作由上海博物馆在管物业单位执行。该单位此阶段发生的所有费用，由本项目产生的中标人与在管物业单位进行结算，采购人不另外支付该费用）。

采购人根据实际工作，需要增加服务人员时，投标人应满足其要求。服务人员的费用按上述常规派遣的人员费用结算。此项费用，不属于“政策性调整费用”范畴。

5.3 其他要求

5.3.1 服务时长要求

服务方须保障现场每日 13 小时不间断在岗服务，正常节假日、周末照常值守。全面覆盖展区及相关服务区域，全程落实引导服务、秩序维护、便民服务、设备巡查、隐患排查等岗位职责，实现服务全覆盖、无空档、无间断，保障展览日常运营有序和稳定。

现场服务人员须常态化开展区域安全巡查，主动排查服务范围内各类安全隐患。发现设施破损、区域安全漏洞、违规操作、现场风险等问题时，第一时间采取现场防护、临时管控等应急措施，及时向采购人书面或口头报备，并提出合理整改建议，全程配合隐患整改工作，从源头防范各类安全事故发生。

5.3.2 安全隐患处理

服务期间若发生火灾、自然灾害、盗窃、人员受伤、财产损毁、突发安全风险等各类意外事件，现场人员须第一时间启动应急处置，迅速保护现场、疏散人员，同时即刻上报采购人。全程积极配合采购人开展事件调查、后续处置、善后处理等工作，如实做好事件经过、处置流程、结果情况的台账记录，留存完整资料。

5.3.3 环境卫生要求

服务人员负责责任岗位及所辖服务区域的日常环境卫生维护工作，定时开展清洁整理、杂物清理、区域规整工作，保持岗位周边环境干净整洁、物品摆放规范有序。常态化维持展区、服务点位、文创商店及周边配套区域环境，持续营造整洁、规范、美观的观展及服务环境。

5.3.4 意外事项处置

现场服务时出现任何意外事项，包括但不限于火灾、盗窃、灾害、任何人员伤亡、财产损失和安全隐患等，须立即通知采购人，同时配合采购人做好后续处置工作，做好相关记录。

5.3.5 合规与职业规范

投标人须确保所有派驻人员严格遵守国家法律法规、行业规章制度及采购人各项管理规定，恪守职业道德与岗位准则。在岗期间全员保持仪容仪表整洁规范、言行举止文明得体，服务接待热情周到、有礼有节。严格遵守岗位纪律，坚守岗位职责，严禁脱岗、擅离职守、串岗闲聊、消极怠工等违规行为，自觉维护场馆整体服务形象。

5.3.6 保密义务

投标人就现场服务和任何直接或间接通过现场服务获得的信息，向任何第三方保守秘密，包括但不限于有关指定地点、指定地点建筑的结构、安全措施和其它信息，不得泄露任何与采购人相关的涉密内容。

5.3.7 人员管理与纠纷处理

投标人为所有派驻现场人员的唯一管理主体，全权负责人员日常管理、岗前培训、在岗考核、行为管控等工作。所有服务人员之间、人员与第三方产生的纠纷、矛盾及各类问题，均由服务方全权负责协调、处置与解决，不得影响现场正常服务秩序、场馆运营及展览工作

开展。

5.3.8 费用承担

所有派驻服务人员的工资薪酬、社会保险、福利待遇、岗位津贴、奖励补助等常规费用，以及因人员用工、人身伤亡、劳务纠纷、意外索赔等产生的全部赔偿、处置费用及相关争端处理成本，均由投标人独立承担、全权处理，采购人不承担任何连带责任及相关费用支出。

5.3.9 特别约定

服务人员在岗产生的加班费、餐费补贴、节假日值守补助，以及岗位所需卫生防控物资、劳动防护用品、作业工具、配套装备等所有后勤物资及相关费用，全部由投标人自行承担，并足额纳入投标综合报价。采购人不另行支付、不承担任何新增配套费用。

5.3.10 服务总结

在本服务期结束后向采购人递交服务总结报告，报告需全面总结服务期间的工作情况、成果、存在问题及改进建议等。

六、项目服务与管理要求

1. 本项目投标人中标后应按照本项目采购要求提供服务。

2. 投标人应具备有关行业管理部门规定的在实施本项目服务所需的资质(包括国家和本市各类专业工种持证上岗要求)、资格和一切手续(如有的话)，由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

3. 服务管理

3.1 在项目服务实施期间，中标人应严格执行国家、地方、行业各项有关本项目业务管理和安全作业的法律、法规和制度，积极主动加强和服务业务及安全等有关的管理工作，并按规定承担相应的费用。中标人因违反规定等原因造成的一切损失和责任由中标人承担。

3.2 中标人在组织项目服务实施期间，应按采购人实际服务需求落实所对应提供的服务工作，中标人在项目服务实施期间应做好相关管理记录，保证满足采购人服务需求。

3.3 经采购人确认的项目负责人和项目组人员及数量，未经采购人书面批准不得随意调换或撤离，若自行更换或撤离，按照合同违约处理。

3.4 各投标人在投标文件中要结合本项目的特点和采购人上述的具体要求制定相应的服务管理措施，同时应购买自己员工和第三方责任保险，费用包含总价内。

七、考核管理办法

(一) 考核依据

全面考评中标人服务目标、效益目标、满意度指标作为费用合理支付依据。

(二) 考核方式和流程

1、考核方式：年度绩效指标考评

2、考核流程：

采购人归口部门根据年度服务考核材料完成对中标单位的服务考核评价。

(三) 考核结果应用

1、考核结果为满意或比较满意或一般的，则支付服务费；考核结果为较不满意或不满意的，则中标人须在合理的期限内予以整改，如未能按时整改的，采购人按协议扣除该一定比例的服务费。

2、对中标单位的服务质量进行监督，采购人对管理服务情况有建议权。

3、考核评价表

调查内容		评价					不满意原因
		满意	比较满意	一般	较不满意	不满意	
开放部	1. 引导服务工作完成情况						
	2. 服务人员服务达标情况						
	3. 接待时间安排合理情况						
	4. 服务工作人员服务态度						
	5. 服务工作人员到岗及时率						
	6. 服务工作人员的行为规范						
	7. 投诉反馈满意度						
	8. 对该部门服务的总体评价						
文创商店	1. 文创商店秩序管理情况						
	2. 安全风险控制情况						
	3. 工作人员服务态度						
	4. 服务工作人员到岗及时率						
	5. 应急响应及时率						
	6. 对该部门服务的总体评价						
保卫处 停车岗	1. 秩序维护员岗位规范						
	2. 对外来人员的管理						
	3. 非机动车辆、机动车及车道的管理情况						
	4. 应急、突发事件的处理						
	5. 对该部门服务的总体评价						
工程部	1. 展区照明系统运行情况						
	2. 展区空调系统运行情况						

调查内容	评价	满意	比较满意	一般	较不满意	不满意	不满意原因		
	3. 展区通排风系统运行情况								
	4. 展区强电系统运行情况								
	5. 展区智能系统运行情况								
	6. 展区公共广播系统运行情况								
	7. 展区电子互动系统运行情况								
	8. 第三方委外单位监管								
	9. 维修工岗位规范								
	10. 对该部门服务的总体评价								
	综合管理评价	1. 成本控制合理情况							
		2. 服务管理期间责任、安全事故情况							
3. 您对项目管理处的总体评价									

评价人：

日期：

八、报价要求

投标人应按照《投标人须知》第 16 条及采购需求进行报价。

九、付款条件

每月按实结算，采购人收到中标人等额的增值税发票后 20 个工作日内支付。

十、投标文件的编制要求

投标人应按照第二章《投标人须知》“三、投标文件”中的相关要求编制投标文件，投标文件的商务部分文件和技术部分文件应当包括（但不限于）下列内容：

1 价格及商务部分：

- (1) 投标函(含法定代表人（负责人）资格证明书、法定代表人（负责人）授权委托书)；
- (2) 开标一览表；
- (3) 投标报价明细表；
- (4) 资格条件响应表；
- (5) 实质性要求响应表；
- (6) 商务响应与偏离表；
- (7) 符合投标人资格条件的证明文件；
- (8) 享受政府采购优惠政策的相关证明材料，包括：中小企业声明函、监狱企业证明文件、残疾人福利性单位声明函等（中标人为中小企业、残疾人福利性单位的，其声明函将随中标结果同时公告）；
- (9) 投标人须知前附表要求的其他投标资料；

(10) 投标人认为需提供的其他资料。

2 技术部分

(1) 技术响应与偏离表；

(2) 项目管理方案；

(3) 参观人员服务方案；

(4) 设施设备检修方案；

(5) 培训方案；

(6) 服务保障方案；

(7) 拟派入本项目人员配置情况；

(8) 2023 年 01 月 01 日以来类似业绩证明；

(9) 按照本招标文件要求提供的其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。