

上海城市规划展示馆展馆综合管理
服务项目

招标文件

(政府采购编号：0026-00022513)

采购人：上海城市规划展示馆

采购代理机构：上海财瑞建设管理有限公司

2026年01月30日

2026年01月30日

供应商特别提醒

为维护招标投标活动的公平、公正，防止串通投标、弄虚作假等违法行为，根据国家相关法律法规，就投标文件的编制与提交作以下特别说明与警示，提醒所有投标人高度重视并严格遵守，否则将接受一切可能对投标人不利的结果。

一、属于或视为串通投标的行为

1. 投标人之间协商报价、技术方案等投标文件的实质性内容。

2. 属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同参加采购活动。

3. 投标人之间事先约定由某一特定供应商中标。

4. 投标人之间约定部分投标人放弃投标或者中标。

5. 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制。

如：不同投标人上传投标文件的 IP 地址、硬件信息如网卡（MAC）地址或硬盘序列号信息异常一致等；文件生成环境信息：电子文档内嵌或关联的创建标识码、制作机器码（如涉及）、作者信息等数据异常一致等。

6. 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜。

如：不同投标人上传投标文件的 IP 地址、硬件信息如网卡（MAC）地址或硬盘序列号信息异常一致等。

7. 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或联系人员为同一人。

如：不同投标人投标文件中载明的相关成员姓名、地址、电话、身份证号码、邮箱等基本信息异常一致。

8. 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异。

如：不同投标人的投标文件在技术方案、服务方案、排版格式、细节描述、异常错误等方面出现非因采用招标文件格式、通用标准或规范所致的高度一致性或实质性雷同等异常情况；不同投标人的投标报价之间出现无合理解释的规律性差异（如呈等差数列等）。

9. 不同投标人的投标文件相互混装。

如：投标人的投标文件混装了其他投标人投标文件的内容等。

10. 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

11. 投标人之间为谋取特定投标人中标或者排斥其他投标人而采取的其他串通行为。

二、弄虚作假的行为

1. 使用通过受让或者租借等方式获取的资格、资质证书投标的；
2. 使用伪造、变造的许可证件；
3. 提供虚假的财务状况或者业绩；
4. 提供虚假的项目负责人或者主要技术人员简历、劳动关系证明；
5. 提供虚假的信用状况；
6. 其他弄虚作假的行为。

三、投标人的责任

1. 投标人应确保其投标文件由本单位独立编制，或委托的编制单位未参与同一项目其他投标文件的编制，保证投标文件的原创性和独立性。

2. 投标人有义务采取合理措施，避免其投标文件在内容、报价、技术方案、服务方案、人员信息等方面与其他投标人出现本提醒所述的可疑关联或异常一致。

3. 请各投标人仔细阅读并充分理解本提醒，审慎、独立、合规地完成投标文件的编制与提交工作。

注：上文提及的“招标投标”包括各种采购方式、“投标人”包括各种采购方式中的投标人或响应供应商、“投标文件”包括各种采购方式中的投标文件或响应文件、“中标”包括中标或成交等。

目 录

第一章： 投标邀请(招标公告)

第二章： 投标人须知

第三章： 政府采购主要政策

第四章： 招标需求

第五章： 评标方法与程序

第六章： 投标文件有关格式

第七章： 合同条款

第一章 投标邀请

根据《中华人民共和国政府采购法》及相关法律、法规之规定，上海财瑞建设管理有限公司受委托，对上海城市规划展示馆展馆综合管理服务项目进行国内公开招标采购，特邀请合格的投标人前来投标。

一、合格的投标人必须具备以下条件：

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 本次采购不接受联合体投标；

3.2 本项目专门面向中小企业采购。中小企业应当按照规定提供《中小企业声明函》；

3.3 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。

3.4 法人的分支机构以自己的名义参与本项目采购活动时，应提供依法登记的相关证明文件和由法人出具的对本项目采购活动承担全部直接责任的授权书；自然人应提供身份证明文件。

二、项目概况：

1、项目名称：上海城市规划展示馆展馆综合管理服务项目

2、招标编号：310000000251209159550-00301506（内部编号：招 2026-0073）。

3、预算编号：0026-00022513

4、项目主要内容、数量及简要规格描述或项目基本概况介绍：

展馆综合管理服务，详见采购需求。

5、服务地址：上海城市规划展示馆。

6、服务期限：本项目一招三年，合同一年一签，须进行年度考核，考核不通过的，甲方有权在乙方完成一年服务期后终止项目。

第一年：合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日；

第二年：2027 年 1 月 1 日至 2027 年 12 月 31 日；

第三年：2028 年 1 月 1 日至 2028 年 12 月 31 日。

- 7、采购预算金额：921.5 万元/年（国库资金：921.5 万元/年；自筹资金：/）
- 8、采购项目需要落实的政府采购政策情况：推行节能产品政府采购、环境标志产品政府采购。促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展；规范进口产品采购政策；执行本国产品标准等。
- 9、最高限价：921.5 万元/年
- 10、合同履行期限：同服务期限。
- 11、项目联系人：章洁、顾子豪、姜诚东、徐老师
- 12、电话：15026808057、17717024061、63184477
- 13、本项目是否接受联合体投标：**不允许**

三、招标文件的获取：

1. 凡愿参加投标的合格供应商可在 2026-01-30 至 2026-02-06 上午 00:00:00~12:00:00；下午 12:00:00~23:59:59 的时间内下载（获取）招标文件并按照招标文件要求参加投标。

2. 获取招标文件其他说明：

（1）本项目采用电子化采购方式，采购人、采购代理机构向供应商免费提供电子招标文件。

（2）地点：上海市长宁区延安西路 1319 号 15 楼

注：投标人须保证获得招标文件需提交的资料和所填写内容真实、完整、有效、一致，如因投标人递交虚假材料或填写信息错误导致的与本项目有关的任何损失由投标人承担。

四、投标截止时间及开标时间：

1、投标截止时间：**2026-02-24 14:00:00**，迟到或不符合规定的投标文件恕不接受。

2、开标时间：**2026-02-24 14:00:00**。

五、投标地点和开标地点：

1、投标地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）网上招标系统网上提交。

2、开标地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）网上招标系统。

届时请投标人代表持投标时所使用的数字证书（CA 证书）网上开标。

3、开标所需携带其他材料：

网上开标的相关设备（CA 证书、笔记本电脑及无线网络等）。

六、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。

七、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

八、其他事项

根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台电子招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27 号）的规定，本项目采购相关活动在上海市政府采购信息管理平台（简称：电子采购平台）（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）网上招标系统进行。电子采购平台是由市财政局建设和维护。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。供应商在电子采购平台的有关操作方法可以参照电子采购平台中的“在线服务”专栏的有关内容和操作要求办理。

九、联系方式

采购人：上海城市规划展示馆

地址：上海市黄浦区人民大道 100 号

邮编：200003

联系人：徐老师

电话：63184477

传真：/

采购代理机构：上海财瑞建设管理有限公司

地址：上海市长宁区延安西路 1319 号 15 楼

邮编：200050

联系人：章洁、顾子豪、姜诚东

电话：15026808057、17717024061

传真：/

邮箱：zhangjie@cairui.com.cn

第二章 投标人须知

前附表

序号	条款名称	编 列 内 容
1	项目名称	上海城市规划展示馆展馆综合管理服务项目
2	项目任务单号	招 2026-0073
3	采购人	名 称：上海城市规划展示馆 地 址：上海市黄浦区人民大道 100 号 联系人：徐老师 电 话：63184477
4	采购代理机构	名 称：上海财瑞建设管理有限公司 地 址：上海市长宁区延安西路 1319 号 15 楼 联系人：章洁、顾子豪、姜诚东 电 话：15026808057、17717024061 传真：/ 邮箱：zhangjie@cairui.com.cn
5	最高限价及预算 金额	本项目最高限价：921.5 万元人民币/年； 本项目预算金额：921.5 万元人民币/年； 超出项目最高限价的投标无效。
6	所属行业	本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
7	服务地址	上海城市规划展示馆
8	服务期限	本项目一招三年，合同一年一签，须进行年度考核，考 核不通过的，甲方有权在乙方完成一年服务期后终止项 目。 第一年：合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日； 第二年：2027 年 1 月 1 日至 2027 年 12 月 31 日； 第三年：2028 年 1 月 1 日至 2028 年 12 月 31 日。
9	合格投标人条件	同投标邀请

序号	条款名称	编 列 内 容
10	现场踏勘	不组织。
11	答疑会	已获取招标文件的投标人书面提问截止时间：同获取招标文件截止时间。问题提交方式：传真件及电子邮件，需按招标文件要求截止时间之前提交，原件（盖章）答疑会现场提交。传真及电子邮件发送后需及时与采购代理机构确认。答疑会时间：另行通知。如所有投标人均无疑问，则答疑会相应取消。
12	投标保证金	金额：18 万元（人民币）。 投标保证金递交/退还方式：转账或其他非现金形式。 开户名：上海财瑞建设管理有限公司 开户行：中国农业银行股份有限公司上海定西路支行 账号：094309010400785284654143879
13	投标有效期	投标截止后不少于 90 日历天
14	投标截止时间	2026-02-24 14:00:00
15	网上投标方式和网址	投标方式：由投标人在上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（简称：电子采购平台）网上招标系统提交。 投标网址： www.zfcg.sh.gov.cn 投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知采购代理机构进行签收，并及时查看采购代理机构在电子采购平台上的签收情况，打印签收回执，避免因临近投标截止时间上传造成采购代理机构无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。
16	开标时间、开标地点网址	开标时间：同投标截止时间 开标地点网址：上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（简称：电子采购平台）网上招标系统(网址： www.zfcg.sh.gov.cn)

序号	条款名称	编 列 内 容
17	网上开标的相关设备	网上开标的相关设备（CA 证书、笔记本电脑及无线网络等）。
18	评标时间地点	另定
19	评标委员会的组建与评标方法	详见第五章《评标方法与程序》
20	付款方法	按期结算，共四期，完成每期考核当月请款合同款 25%，实际付款以财政拨款为准。
21	履约保证金	收取履约保证金，为合同金额的 10%。
22	招标代理服务费	本项目的招标代理服务费由中标单位支付。代理服务费参照国家计委计价格〔2002〕1980 号文, 关于印发《招标代理服务收费管理暂行办法》的通知收费标准规定收取，以中标金额*3 为计费基数。如按标准收费不到 5000 元的，按 5000 元计取。
若招标文件中的相关内容与本表不一致的，以本表内容为准。		

投标人须知

一、总则

1. 概述

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备招标条件。

1.2 本招标文件仅适用于《投标邀请》和《投标人须知》前附表中所述采购项目的招标采购。

1.3 招标文件的解释权属于《投标邀请》和《投标人须知》前附表中所述的招标人。

1.4 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

1.5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。电子采购平台是由市财政局建设和维护。投标人应根据《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。投标人在电子采购平台的有关操作方法可以参照电子采购平台中的“在线服务”专栏的有关内容和操作要求办理。

2. 定义

2.1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2.2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2.3 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的组织本次招标的采购代理机构和采购人。

2.4 “投标人”系指从招标人处按规定获取招标文件，并按照招标文件向招标人提交投标文件的供应商。

2.5 “中标人”系指中标的投标人。

2.6 “甲方”系指采购人。

2.7 “乙方”系指中标并向采购人提供服务的投标人。

2.8 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款，投标文件如不满足，投标无效。

2.9 “电子采购平台”系指上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）是由市财政局建设和维护。

3. 合格的投标人

3.1 符合《投标邀请》和《投标人须知》前附表中规定的合格投标人所必须具备的资质条件和特定条件。

3.2 《投标邀请》和《投标人须知》前附表规定接受联合体投标的，除应符合本章第3.1项要求外，还应遵守以下规定：

（1）联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体各方权利义务；联合体协议书应当明确联合体主办方、由主办方代表联合体参加采购活动；

（2）联合体中有同类资质的供应商按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；

（3）招标人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购规定的特定条件。

（4）联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

4. 合格的服务

4.1 投标人所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。

4.2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准，均有标准的以高（严格）者为准。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采购目的的特定标准确定。

5. 投标费用

不论投标的结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用，招标人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

6. 信息发布

本采购项目需要公开的有关信息，包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标公告以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知，招标人均将通过“上

海政府采购网”公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，及因此所产生的一切后果和责任，由投标人自行承担，招标人在任何情况下均不对此承担任何责任。

7. 询问与质疑

7. 1 投标人对招标活动事项有疑问的，可以向招标人提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对投标人的询问，招标人将依法及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7. 2 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，以书面形式向招标人提出质疑。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。

7. 3 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、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

7. 4 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、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（www.ccgp.gov.cn）右侧的“下载专区”下载。

7.5 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）的规定办理。质疑函或授权委托书的内容不符合《投标人须知》第7.3条和第7.4条规定的，招标人将当场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。

接收质疑书的联系人：采购代理机构项目经办人。

8. 公平竞争和诚实信用

8.1 投标人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。

8.2 如果有证据表明投标人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，招标人将拒绝其投标，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。

8.3 招标人将在**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。

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。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。

9. 其他

本《投标人须知》的条款如与《投标邀请》、《招标需求》和《评标方法与程序》就同一内容的表述不一致的，以《投标邀请》、《招标需求》和《评标方法与程序》中规定的内容为准。

二、招标文件

10. 招标文件构成

10.1 招标文件由以下部分组成：

- (1) 投标邀请（招标公告）
- (2) 投标人须知
- (3) 政府采购政策功能
- (4) 招标需求
- (5) 评标方法与程序
- (6) 投标文件有关格式
- (7) 合同条款
- (8) 本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，并按照招标文件的要求提交投标文件。如果投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面作出实质性响应，则投标有可能被认定为无效标，其风险由投标人自行承担。

10.3 投标人应认真了解本次招标的具体工作要求、工作范围以及职责，了解一切可能影响投标报价的资料。一经中标，不得以不完全了解项目要求、项目情况等为借口而提出额外补偿等要求，否则，由此引起的一切后果由中标人负责。

10.4 投标人应按照招标文件规定的日程安排，准时参加项目招投标有关活动。

11. 招标文件的澄清和修改

11.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应在投标截止期 15 天以前，按《投标邀请》中的地址以书面形式（必须加盖投标人单位公章）通知招标

人。

11. 2 对在投标截止期 15 天以前收到的澄清要求，招标人需要对招标文件进行澄清、答复的；或者在投标截止前的任何时候，招标人需要对招标文件进行补充或修改的，招标人将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布，并通过电子采购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足 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。

11. 3 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。

11. 4 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，招标人不承担任何责任。

11. 5 招标人召开答疑会的，所有投标人应根据招标文件或者招标人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，招标人不承担任何责任。

12. 踏勘现场

12. 1 招标人组织踏勘现场的，所有投标人应按《投标人须知》前附表规定的时间、地点前往参加踏勘现场活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。招标人不组织踏勘现场的，投标人可以自行决定是否踏勘现场，投标人需要踏勘现场的，招标人应为投标人踏勘现场提供一定方便，投标人进行现场踏勘时应当服从招标人的安排。

12. 2 投标人踏勘现场发生的费用由其自理。

12. 3 招标人在现场介绍情况时，应当公平、公正、客观，不带任何倾向性或误导性。

12. 4 招标人在踏勘现场中口头介绍的情况，除招标人事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成招标文件的组成部分以外，其他内容仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

三、投标文件

13. 投标的语言及计量单位

13.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标人就有关投标事宜的所有来往书面文件均应使用中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的投标文件视同未提供。

13.2 投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，一律采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元）。

14. 投标保证金

14.1 本项目投标保证金详见投标人须知前附表之相关条款。

14.2 投标人未按招标文件要求提交投标保证金的，其投标无效。

14.3 如投标人有下列情况之一，将被没收投标保证金：

- (1) 投标人在投标有效期内撤销其投标文件；
- (2) 中标人未能在规定期限内与采购人签署合同。
- (3) 中标人在规定期限内未能按本须知的规定支付中标服务费。
- (4) 投标人有违反政府采购相关法律法规行为的。

14.4 未中标人的投标保证金将在本项目中标通知书发出之日起5个工作日内返还。

15. 投标有效期

15.1 投标文件应从开标之日起，在《投标人须知》前附表规定的投标有效期内有效。投标有效期比招标文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效投标。

15.2 在特殊情况下，在原投标有效期期满之前，招标人可书面征求投标人同意延长投标有效期。投标人可拒绝接受延期要求而不会导致投标保证金被没收。同意延长有效期的投标人需要相应延长投标保证金的有效期，但不能修改投标文件。

15.3 中标人的投标文件作为项目服务合同的附件，其有效期至中标人全部合同义务履行完毕为止。

16. 投标文件构成

16.1 投标文件由商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件二部分构成。

16.2 商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应具体包含的内容，以第四章《招标需求》规定为准。

17. 商务响应文件

17.1 商务响应文件由以下部分组成：

- (1) 《投标函》；
- (2) 《开标一览表》（以电子采购平台设定为准）；
- (3) 《投标报价分类明细表》等相关报价表格详见第六章《投标文件有关格式》；
- (4) 《资格条件响应表》；
- (5) 《实质性要求响应表》；
- (6) 第四章《招标需求》规定的其他内容；
- (7) 相关证明文件（投标人应按照《招标需求》所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同）。

18. 投标函

18.1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。

18.2 投标人不按照招标文件中提供的格式填写《投标函》，或者填写不完整的，评标时将按照第五章《评标方法与程序》中的相关规定予以扣分。

18.3 投标文件中未提供《投标函》的，为无效投标。

19. 开标一览表

19.1 投标人应按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

19.2 《开标一览表》是为了便于招标人开标，《开标一览表》内容在开标时将当众公布。

19.3 投标人未按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》、或者未提供《开标一览表》，导致其开标不成功的，其责任和风险由投标人自行承担。

19.4 投标文件中未提供《开标一览表》的，为无效投标。

20. 投标报价

20.1 投标人应当按照国家有关行业管理服务收费的相关规定，结合自身服

务水平和承受能力进行报价。投标报价应是履行合同的最终价格，除《招标需求》中另有说明外，投标报价应当是投标人为提供本项目所要求的全部服务所发生的一切成本、税费和利润，包括人工（含工资、社会统筹保险金、加班工资、工作餐、相关福利、关于人员聘用的费用等）、设备、国家规定检测、外发包、材料（含辅材）、管理、税费及利润等。

20.2 报价依据：

本招标文件所要求的服务内容、服务期限、工作范围和要求。

本招标文件明确的服务标准及考核方式。

其他投标人认为应考虑的因素。

20.3 投标人提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。投标人不得违反标准规范规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性竞争，扰乱正常市场秩序。

20.4 除《招标需求》中说明并允许外，投标的每一种单项服务的报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，投标文件中包含任何有选择的报价，招标人对于其投标均将予以拒绝。

20.5 投标报价应是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的投标报价，招标人均将予以拒绝。

20.6 投标人应按照招标文件第六章提供的格式完整地填写各类报价分类明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

20.7 投标报价不得超出招标文件标明的项目最高限价。

20.8 投标应以人民币报价。

21. 资格条件响应表及实质性要求响应表

21.1 投标人应当按照招标文件所提供格式，逐项填写并提交《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》，以证明其投标符合招标文件规定的所有合格投标人资格条件及实质性要求。

21.2 投标文件中未提供《资格条件响应表》及《实质性要求响应表》的，为无效投标。

22. 技术响应文件

22.1 投标人应按照《招标需求》的要求编制并提交技术响应文件，对招标人的技术需求全面完整地做出响应并编制服务方案，以证明其投标的服务符合招

标文件规定。

22. 2 技术响应文件可以是文字资料、表格、图纸和数据等各项资料，其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

23. 投标文件的编制和签署

23. 1 投标人应按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统要求的格式填写相关内容。

23. 2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应由投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署和加盖公章。投标人应写明全称。如果是由法定代表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《法定代表人授权委托书》（如投标人自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符合招标文件提供的《法定代表人授权委托书》格式之内容）并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须加盖投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签字或盖章。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》、《开标一览表》、《法定代表人授权委托书》、《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》等需要进行资格条件和实质性要求审查的文件，投标人未按照上述要求由投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署和加盖公章的，其投标无效；其他“表”“式”“函”等，投标人未按照要求由投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签字和加盖公章的，或者其他填写不完整的，评标时将按照相关规定予以扣分，投标人须接受可能对其不利的评标结果。

23. 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。

四、投标文件的递交

24. 投标文件的递交

24.1 投标人应按照招标文件规定，参考第六章投标文件有关格式，在电子采购平台电子招投标系统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电子采购平台规定的要求办理。

24.2 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。

招标人认为必要时，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，并且招标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。

24.3 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，招标人不承担任何责任。

25. 投标截止时间

25.1 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电子采购平台电子招投标系统中上传并正式投标。

25.2 在招标人按《投标人须知》规定酌情延长投标截止期的情况下，招标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。

25.3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，招标人均将拒绝接收。

26. 投标文件的修改和撤回

26.1 在投标截止时间之前，投标人可以对在电子采购平台电子招投标系统已提交的投标文件以及进行修改和撤回。有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。

26.2 在投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件做任何修改。

26.3 从投标截止时间至投标有效期之间的这段时间内，投标人不得撤销其投

标文件，否则其投标保证金将按照规定被没收。

五、开标

27. 开标

27.1 招标人将按《投标邀请》或《澄清公告》（如果有的话）中规定的时间在电子采购平台上组织公开开标。

27.2 开标程序在电子采购平台进行，所有上传投标文件的供应商应登录电子采购平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、唱标和签名，每一步骤均应按照电子采购平台的规定进行操作。

27.3 投标截止，电子采购平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，由招标人解除电子采购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。

如电子采购平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

27.4 投标文件解密后，电子采购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》。

投标人应及时使用数字证书对《开标记录表》内容进行签名确认，投标人因自身原因未作出确认的视为其确认《开标记录表》内容。

六、评标

28. 评标委员会

28.1 招标人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。

28.2 评标委员会负责对投标文件进行评审和比较，并向招标人推荐中标候选人。

29. 投标文件的资格审查及符合性审查

29.1 开标后，招标人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。

29. 2 在详细评标之前，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。实质性响应是指投标文件与招标文件要求的条款、条件和规格相符，没有招标文件所规定的无效投标情形。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。

29. 3 没有实质性响应招标文件要求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。

29. 4 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

29. 5 招标人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。

30. 投标文件内容不一致的修正

30. 1 《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。

30. 2 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

(1) 投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

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。

30. 3 投标文件中如果有其他与评审有关的因素前后不一致的，将按不利于出错投标人的原则进行处理，即对于不一致的内容，评标时按照对出错投标人不利的情形进行评分；如出错投标人中标，签订合同时按照对出错投标人不利、对采购人有利的条件签约。

31. 投标文件的澄清

31. 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。投标人应按照招标人通知的时间和地点委派授权代表向评标委员会作出说明或答复。

31. 2 投标人的澄清、说明或者补正，应以书面形式提交给招标人，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。

31. 3 投标人的澄清、说明或者补正是其投标文件的组成部分。

31. 4 投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围，不得改变投标文件的实质性内容，不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

32. 投标文件的评价与比较

32. 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。

32. 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，并向招标人提交评标报告和推荐中标候选人。

33. 评标的有关要求

33. 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。

33. 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。

33. 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。

33. 4 招标人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。

七、定标

34. 确认中标人

除了《投标人须知》第 37 条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。

35. 中标公告及中标和未中标通知

35. 1 采购人确认中标人后，招标人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。

35. 2 中标公告发布后，招标人将及时向中标人发出《中标通知书》通知中标，向未中标人发出《中标结果通知书》。《中标通知书》对招标人和投标人均具有法律约束力。

35. 3 未中标人的法定代表人携带本人身份证或法定代表人的授权代表携带《法定代表人授权委托书》、本人身份证至采购代理机构，采购代理机构将告知未中标人本人的评审得分与排序或未通过符合性审查的原因。

36. 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，招标人均不退回投标文件。

37. 招标失败

在投标截止后，参加投标的投标人不足三家的；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响应的投标人不足三家，评标委员会确定为招标失败的，招标人将通过“上海政府采购网”发布招标失败公告。

八、授予合同

38. 合同授予

除了中标人无法履行合同义务之外，招标人将把合同授予根据《投标人须知》第 34 条规定所确定的中标人。

39. 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。

40. 其他

电子采购平台有关操作方法可以参考电子采购平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）中的“在线服务”专栏。

第三章 政府采购主要政策

一、促进中小企业发展

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。

依据财政部、发展改革委、生态环境部发布的政府采购节能产品、环境标志产品品目清单和国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书实施政府优先采购和强制采购。对于参与响应的中小企业、监狱企业以及残疾人福利性单位，按照国家的有关政策规定，评标时在同等条件下享受优先待遇，实行优先采购。

上述认证证书在投标截止时间已经过期的不得作为评标时的依据。

如果有国家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。

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 $\geq 10\%$ 的扣除（工程项目为 5% ），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 5% 的扣除（工程项目为 2% ），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。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。中小企业投标应提供《中小企业声明函》。

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》。

二、实施本国产品标准

本国产品标准适用于货物，包括政府采购货物项目和服务项目中涉及的货物。适用本国产品标准的货物具体是指《政府采购品目分类目录》中的货物类产品，但不包括其中的房屋和构筑物，文物和陈列品，图书和档案，特种动植物，农林牧渔业产品，矿与矿物，电力、城市燃气、蒸汽和热水、水，食品、饮料和烟草原料，无形资产。

政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予 20% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到 80% 以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予 20% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

第四章 招标需求

一、项目概况与核心需求

（一）项目背景

上海城市规划展示馆（以下简称“市规划展示馆”）是国内首家以展示城市规划与建设成就为主题的专业性场馆，展示面积约 16210.22 平方米。作为上海推进高质量发展、展现规划资源服务支撑城市改革创新的重要平台阵地，同时也是海内外游客了解上海的重要窗口以及党政、团体交流的核心场所，馆内汇集了大量科技含量高、科普性强、参与性广的展项，这对运营管理的安全性、规范性和专业性均提出了极高要求。

本项目与传统物业管理存在本质差异，核心紧扣市规划展示馆“城市规划展示窗口、专业化场馆、党政及团体交流核心平台”的专属定位，服务维度更全面、专业标准更严苛、保障要求更立体。传统物业管理多聚焦基础设施运维、常规安保保洁等单一职能，而本项目以公共服务、展区专项运营、智慧化服务辅助为核心，深度适配展馆大客流应急管控、重大接待活动保障、高科技展项专业运维等复杂场景，不仅要求日常运营全流程标准化，更强调服务的专业精细化、多部门协同高效性及应急快速响应能力，全程以支撑展馆“管理专业化、服务精细化、运营智慧化”升级为目标，远超常规物业管理的基础服务范畴。

市规划展示馆上一轮综合服务管理三年服务期已圆满结束，在过去的服务期内，展馆运营保障工作成效显著。为进一步推动展馆综合服务管理从“基础维护”向“价值创造”升级，实现管理专业化、服务精细化、运营智慧化的目标，并着力打造同心共创、携手共赢的良性运营格局，现决定对展馆综合服务管理项目进行新一轮公开招标，旨在引入具备高水准服务能力与创新运营理念的专业服务机构。

（二）核心目标

本项目核心目标以能级提升为导向，保障展馆安全高效运营的同时，全面提升服务品质，彰显城市窗口形象，推动展馆综合服务管理能级跃升，具体量化目标如下：

1. 岗位配置目标：每日各服务岗位实际配置数量不低于 47 个，确保岗位无空缺、服务无断层；员工年流失率控制在 15%以内，核心岗位（主管及以上）年流失率控制在 5%以内；

2. 安全管理目标：合同期内无重大安全事故、无重大服务责任事故，顺利完成平安单位创建深化工作，重点展区区域内设施设备完好率 100%；

3. 应急响应目标：建立健全展馆突发应急事件处置预案，针对火灾、设备故障、游客突发意外等各类突发事件，应急响应时间不超过 5 分钟，现场处置及时率 100%，事后复盘总结率 100%；

4. 服务保障目标：圆满完成各类大型活动、重要接待的服务保障工作，保障工作考核合格率 100%，重大活动保障零失误；

5. 智慧运营目标：引入适宜的智慧化管理手段，依托展馆智能运维平台，实现服务流程数字化、设备巡检智能化、数据统计可视化，提升运营管理效率 \geq 15%；

6. 满意度目标：每期开展多维度满意度测评（含馆方评价、游客评价），年度平均得分不低于 90 分（满分 100 分），游客有效投诉处置满意度不低于 95%；

7. 资质创建目标：全力配合展馆保持国家旅游总局旅游区（点）质量等级“4A”标准等各类市级及以上创建工作，助力展馆打造行业服务标杆；

8. 体系认证目标：合同期内投标人应持续保持 ISO9001 质量管理体系、ISO14000 环境管理体系、ISO45001 职业健康安全管理体系第三方认证，同步建立并运行智慧服务管理体系（即以数字化、智能化手段赋能展馆服务的综合性体系，核心是依托展馆智能运维平台，实现服务流程数字化、设备巡检智能化、数

据统计可视化，配套建立系统应用、数据管理、设施运维等全流程机制，最终支撑运营效率提升 $\geq 15\%$ 的目标）。

（三）招标范围与边界

1. 服务范围：涵盖展馆公共服务管理、展区服务管理及智慧运营辅助三大核心板块，具体包括但不限于游客入馆安全检查、检票服务、讲解服务、服务中心运营、会务（含贵宾厅）服务、票务服务、游客应急疏散、投诉现场处置、展区展项日常管理、展区游客服务、安全接待保障、临展管理、智慧化服务管理、展项设备智慧化巡检辅助、服务数据统计分析等工作。

2. 服务期限：本项目一招三年，合同一年一签，须进行年度考核，考核不通过的，甲方有权在乙方完成一年服务期后终止项目。

第一年：合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日；

第二年：2027 年 1 月 1 日至 2027 年 12 月 31 日；

第三年：2028 年 1 月 1 日至 2028 年 12 月 31 日。

★本次招标因故延迟，在 2026 年 1 月 1 日至本项目合同签订之日期间所产生的服务费，待项目招标完成后由中标单位按中标价折算支付给原服务单位相应的服务费用，费用按中标总价/365 天*原单位服务天数计算。（提供承诺函）。

3. 服务边界：

包含内容：服务过程中产生的人工成本、岗位培训成本、办公费用、会务耗材成本、应急保障成本、管理费用等；

不包含内容：单价 1000 元及以上备品备件的采购费用（需编制采购计划报馆方审批后另行核算）。

（四）核心交付成果

投标人需向馆方交付以下成果及持续提供相关服务，确保能级提升目标落地：

1. 管理文件成果：项目能级提升实施方案、部门职责、岗位职责、岗位标准

化操作规程、“招聘-培训-考核-晋升”全生命周期团队管理体系文件、接待及会务管理精细化管理方案、应急处置优化方案、智慧化运营实施方案等（均需报馆方审核通过后执行）；

2. 日常运营成果：岗位考勤记录、服务数据统计报表、游客反馈记录整理、展项设施设备智慧化巡检及维护记录、应急处置记录、培训记录等（供馆方不定期抽查）；

3. 阶段性成果：每期/年度服务总结及能级提升分析报告、满意度测评报告、体系认证维护证明相关材料、团队建设及人员发展报告、账务公开报表等（按期交付馆方备案）；

4. 持续服务成果：符合本需求要求的全周期公共服务、展区服务、应急保障服务及智慧化运营辅助服务。

二、技术标准与要求

（一）基础标准引用

投标人提供的服务需严格遵循国家、行业及地方最新标准，若标准存在冲突，以要求较高者为准，不仅限于：

1. 《展览场馆服务管理规范》；
2. 《旅游景区服务指南》；
3. 《旅游景区质量等级的划分与评定》；
4. 《公共场所卫生管理条例》；
5. 《上海市文明单位创建管理办法》；
6. ISO9001 质量管理体系、ISO14000 环境管理体系、ISO45001 职业健康安全管理体系相关国家标准；
7. 国家及上海市关于大型公共场所安全管理、应急处置、智慧物业建设的相关规范。

（二）通用服务技术要求

1. 人员全周期管理标准

（1）招聘准入要求：建立“简历筛选-资质核查-实操考核-背景调查”四级准入流程，组建“馆方（办公室、监管部门）+中标人”面试小组，重点评估候选人服务意识、沟通能力及问题解决能力，馆方拥有一票否决权；

（2）资质政审要求：国家规定须持证上岗的岗位，从业人员必须持证上岗，持证率 100%；所有录用人员需通过入职政审，无刑事犯罪记录，政审合格率 100%；

（3）培训培育要求：建立新人培训带教计划，考核合格方可独立上岗；建立分层培训体系，新人岗每月不少于 1 次技能强化培训，在岗职工每期不少于 1 次业务培训，管理层每半年不少于 1 次管理能力培训，全年人均培训时长不少于 60 小时；针对特展定制“展前必训”，不定期组织电梯故障、大客流等专项演练；培训计划、内容及台账需报馆方审定备案，接受不定期抽查；

（4）考核激励要求：中标人应按照馆方考核要求，每月按“馆方评价（40%）、履职尽责（30%）、培训情况（20%）、纪律表现（10%）”对现场工作人员进行综合考评，结果与绩效直接挂钩；全年各类奖励方案及分配情况报馆方审核；

（5）队伍稳定性要求：驻场项目经理及各主管需全职驻场，不得兼任其他项目职务；核心岗位人员变动需提前沟通并经馆方同意，人员空缺 1 个月内补齐；实习见习生使用率不得超过在岗总人数的 10%。

2. 服务规范标准

（1）仪容仪表：所有工作人员按岗位统一着装，妆容稳重大方，不佩戴夸张饰品，不喷香水，精神饱满，仪容仪表达标率 100%；

（2）言行规范：服务过程使用敬语，态度和蔼、举止得体，普通话标准，沟通响应及时率 100%；

(3) 记录管理：接待、投诉、巡检等各类服务记录填写规范、数据准确，游客投诉处置及时率 100%，归档及时率 100%，保存完整度 100%。

3. 应急保障标准

(1) 响应要求：紧急突发事件发生后，现场人员应立即开展现场处置，同步按流程上报，主管级以上人员 5 分钟内到场统筹；

(2) 处置要求：处置完成后 24 小时内提交书面报告，并同步完善优化相应应急预案，每半年至少开展 1 次应急演练；

(3) 保障要求：大型活动及重要接待需制定专项保障方案，提前 15-30 分钟完成准备工作，保障人员到位率 100%、设备检查完好率 100%。

4. 智慧化运营标准

(1) 体系建立：依托展馆智能运维平台，实现服务流程数字化流转、设备巡检智能化记录、数据统计自动化生成；

(2) 完善制度：制定规范的操作标准与流程，明确各操作口的权限与职责分工，确保数据录入、分析、应用各环节有章可循，定期对制度执行情况进行评估与修订，保障智慧化运营体系的规范高效运行；

(3) 数据管理：建立健全数据采集、存储、分析及安全保障机制，对服务过程中的人流数据、设备运行数据、游客反馈数据等进行常态化监测与多维度分析，为展馆运营优化、服务升级及决策制定提供数据支撑。

(三) 各岗位专项技术要求

1. 岗位配置要求

岗位名称	工作区域	★岗位数	工作时间
公共服务管理		34	
接待主管	全区域	1	做五休二 标准工时制度
接待领班	全区域	1	
讲解接待（双语）	全区域	4	

讲解接待	全区域	6	
贵宾厅服务	全区域	1	
游客服务中心	白鹭厅、玉兰厅	4	
西门服务中心	西门通道	1	
接待投诉岗	全区域	1	
会务服务	全区域	3	
检票岗	1F、B1	2	
安检领班	1F、B1	1	
安检岗	1F、B1	5	
票务主管	1F	1	
票务岗	1F	3	
展区服务管理		13	做五休二 标准工时制度
展区主管	全区域	1	
展区领班	全区域	1	
展区管理岗	全区域	11	
合计		47	

★所有服务内容每日配置岗位数不得低于 47 个。（提供承诺函）

2. 各岗位任职要求及工作内容

详见附件《展馆综合服务管理项目各岗位任职要求及工作内容》。

三、总体要求

1. 投标人组建的馆方服务管理机构需服从馆方归口业务部门管理，严格遵守馆方相关规章制度；

2. 馆方对重要岗位的人员录用与管理、重要管理决策具有直接参与权与审批权；有权抽查审核中标人财务状况，投标人需按要求提供真实有效的账目、发票

等资料，配合审核工作；

3. 投标人应根据项目日常运营要求及实际情况，配套编制完善各岗位操作规程，制定接待、会务管理方案，报馆方审核后执行，确保提供的专业性与规范性；

4. 特殊事件及紧急、突发事件处置期间，馆方对投标人人员具有直接指挥权，中标人需无条件服从；

5. 投标人需向馆方提交本项目日常管理、培训、考核、奖励等相关文件，接受馆方制定的考核办法并配合定期综合考评；

6. 投标人提供的服务需不低于基础标准引用中列出的相关最新规定；

7. 投标人在做好服务工作的同时，有责任向馆方提出合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

8. 馆内举办的各类大型活动或重要接待，投标人要按要求高标准做好保障工作，保障工作纳入日常考核；为完成保障工作临时增加的人员，馆方不再另外增加费用，投标人应做好相关应急保障措施。

9. 积极引入智慧化管理手段提升运营效率，主动探索服务优化及资源增值；

10. 中标人接受馆方及相关部门的监督检查，及时整改存在的问题。

四、其他要求

1. 投标人应提供对本项目的理解，包括项目情况、服务理念和目标项目理解；

2. 投标人应提供对本项目的特点、难点、重点分析，包括分析、解决措施等；

3. 投标人应提供对本项目的服务方案，包括人员全周期管理、各项服务、应急保障及智慧化运营；

4. 投标人应提供成果交付方案，包括管理文件成果交付、日常运营成果交付

、阶段性成果交付及持续服务成果交付；

5. 投标人应提供服务质量保证措施；

6. 投标人应提供特色服务及服务承诺，包括但不限于根据展馆特点提供的特色服务、人员来源、人员流动、人员素质的承诺等；

7. 投标人应提供项目管理组织架构及管理制度，包括各项工作职责、考核机制、管理制度监督机制、信息反馈渠道、处理机制等；

8. 投标人应具备有效期内ISO9001 质量管理体系证书、ISO14000 环境管理体系证书及ISO45001 职业健康管理体系证书。

9. 投标人拟配备的主要项目人员（包括接待主管、接待领班、安检领班、票务主管、展区主管及展区领班）应为本单位的在职员工，需提供人员在本单位近6个月内的社保证明或劳动合同。

附件：

展馆综合服务管理项目
各岗位任职要求及工作内容

（一）接待主管

1、任职要求

(1)自然条件：女性，身高 165cm以上；男性，身高 175cm以上，年龄≤45 周岁，身体健康、体貌端正；反应敏捷，善于沟通交流，责任心强、无不良前科。

(2)学历要求：本科及以上学历。

(3)资格要求：具有大学英语四级或同等及以上证书，普通话水平测试二级甲等水平。

(4)经验要求：熟悉场馆接待工作规程和礼仪要求；5 年以上相关岗位工作经验；善于处理应急突发事件，语言表达能力强，善于沟通、善于带领团队。

2、工作内容

(1)全面负责展馆游客服务、接待咨询、礼仪服务、贵宾厅服务、游客讲解服务、会务服务、检票服务等工作的管理与组织工作，确保展馆正常运营；

(2)定期与不定期开展服务台岗位、贵宾厅岗位、礼仪服务、讲解服务、会务服务、检票服务的工作巡查，并做好日常考核及培训工作，确保游客服务质量；

(3)负责编写部门接待服务的质量文件及考核办法，并按照标准实施考核与质量巡查；

(4)负责每月部门人员的考勤、各类接待数据统计的审核，确保数据准确无误，并及时上报馆里相关部门；

(5)负责展馆重要接待、重要会务的服务保障工作，保证接待任务顺利完成

;

(6)负责展馆日常的投诉接待，做好游客安抚及后续处理工作；

(7)负责部门业务培训，以不断提升接待服务质量，树立良好的窗口服务形象；

(8)负责部门固定资产的管理，以及部门内每月岗位所需的物品申领工作；

(9)接受馆内主管部门的检查，做好相关工作的汇报；

(10)完成上级领导及馆内主管部门交办的工作任务。

(二) 接待领班

1、任职要求

(1)自然条件：女性，身高165cm以上；男性，身高175cm以上，年龄≤35周岁，身体健康、体貌端正；反应敏捷，善于沟通交流，责任心强、无不良前科。

(2)学历要求：本科及以上学历。

(3)资格要求：具有大学英语四级或同等及以上证书，普通话水平测试二级甲等水平。

(4)经验要求：熟悉场馆接待工作规程和礼仪要求；3年以上相关岗位工作经验；语言表达能力强，善于沟通、善于带领团队。

2、工作内容

(1)协助主管定期与不定期开展检票服务、服务台岗位、礼仪服务、讲解服务、贵宾厅岗位、会务服务的工作巡查，并做好巡岗记录；

(2)负责组织部门每日晨会，检查员工的仪容仪表，根据当天馆内接待信息，布置当天接待任务，安排好员工的岗位；

(3)负责部门人员当天考勤情况，正确及时填写《考勤汇总表》。并将考勤表在每月底交主管审核签字后上交，及时做好部门人员的加班及调休时间统计；

(4)负责服务中心日常工作，并做好顶岗工作；

(5)负责做好各类接待服务数据的统计及汇总工作；

(6)协助主管做好处理游客和贵宾有关服务接待方面的意见和投诉接待的前期管理工作，安抚好游客情绪，做好投诉处理工作；

(7)协助馆内做好重要接待任务及礼仪服务的保障工作，保证接待任务顺利完成；

(8)能做好游客的讲解服务工作，并协助主管做好部门员工的讲解培训及讲解考核；

(9)协理好母婴室、医务室的日常运营工作；

(10)协助主管做好部门固定资产的管理以及清点工作，按时做好每月岗位所需的物品申领工作；

(11)完成上级领导及馆内主管部门交办的工作任务。

(三) 讲解接待/讲解接待（双语）

1、任职要求

(1)自然条件：年龄≤30周岁，女性身高165cm以上；男性175cm以上，身体健康、体貌端正；反应敏捷，能妥善处理游客的突发状况；学习能力强，善于沟通交流，责任心强、无不良前科。

(2)学历要求：本科及以上学历。

(3)专业要求：旅游专业、外语专业、播音主持专业、规划专业等。

(4)资格要求：具有大学英语四、六级证书（双语讲解接待必须持有大学英语六级证书）、普通话水平测试二级甲等水平（双语讲解接待必须持同级以上水平）。

2、工作内容

(1)提前了解参观团体或个人的总体情况，如参观时间、团队人数、参观流程安排、讲解语种、有无特殊要求等细节，并视情况灵活调整讲解服务。

(2)预先了解参观团体所在地区或国家的宗教信仰、风俗习惯、礼仪禁忌

和国家人口、国土面积等背景资料，以便能够实现礼貌待客。

(3) 提前准备好需要使用的讲解设备、激光笔等，确保设备正常使用。

(4) 事先了解展区设备的运行情况是否正常，如遇故障，应及时调整讲解路线，避开故障展区的参观。

(5) VIP团队讲解接待时提前 15 分钟，在游客入口处站立迎接（警卫接待要提前 30 分钟）。

(6) 在讲解过程中，多用敬语、雅语和谦语，尊重游客，注意礼貌礼节。

(7) 讲解内容要准确，繁简适度，讲解语言应通俗易懂，口齿清楚，发音准确，表达逻辑清楚，并富有感染力。

(8) 讲解过程中要学会察言观色，适当的互动或提问，及时调整讲解内容来满足游客需求。要针对不同游客的需要，采取不同的讲解方式，因人施讲。

(9) 要掌握好讲解的节奏，把握好讲解的时间，不耽误游客原定的计划和安排。

(10) 在讲解过程中，应自始至终与游客在一起，注意游客的安全，随时做好安全提示，以防意外事故发生。若发生突发状况，必须及时汇报，并按照展馆应急预案相关办法处置。

(11) 参观结束，讲解员微笑送客，将游客送至出口处，在游客离开之后方可离开。VIP团队若有签到环节，指引贵宾前往贵宾厅签到，签到结束，与对方互换礼品或配合陪同领导赠送礼品。在西门微笑送客，向贵宾挥手告别，挥手直至参观车队驶离视线范围才能结束。

(12) 做好讲解接待信息的登记工作，正确填写《讲解工作记录表》。同时做好讲解接待过程中游客反馈信息的收集和记录工作，将信息登记至《接待信息收集本》。

(四) 贵宾厅服务

1、任职要求

自然条件：年龄≤35 周岁，女性身高 165cm 以上；男性 175cm 以上，身体健康、体貌端正；反应敏捷，能妥善处理游客的突发状况；善于沟通交流，责任心强、无不良前科。

学历要求：本科及以上学历。

资格要求：具有大学英语四级或同等及以上证书、普通话水平测试二级甲等水平。持有会务接待服务员等级证书中级以上者可适当放宽年龄。

经验要求：熟悉会务工作规程和会务礼仪及要求，有较强的组织协调能力、团队协作能力，有相同岗位工作经验 2 年以上。

2、工作内容

(1) 8:30 时前考勤，8:40 时参加晨会。上岗必须符合《服务接待人员仪容仪表要求》；

(2) 负责做好贵宾厅使用前的一切准备工作：清洗茶杯、水杯，准备好茶水、茶叶、矿水、水杯、小毛巾、杯垫、毛巾垫、画册、邮折、留言本、软笔、签字水笔、录音笔等。在冬季和夏季的季节，提前调试好室内空调的温度；

(3) 负责清洁沙发、茶几、签到台及操作间，督促保洁人员清洁地毯和贵宾厅洗手间；

(4) 负责贵宾厅内所有设备的完好性检查。发现设备异常的情况后，应立即报告领班并协助做好相关处理工作，以确保服务接待质量；

(5) 负责根据接待任务，执行接待方案，做好VIP团队的票务处理工作。遇普通VIP团队接待时应提前 15 分钟做好各项准备工作，在指定入口区域礼仪站立恭候宾客；遇警卫接待时应提前 30 分钟做好各项准备工作，在指定入口区域礼仪站立恭候宾客；

(6) 负责与接待领队确认当日参观时间和路线，并用对讲机通知馆内相关工作人员、物业管理工作人员；

(7) 负责做好贵宾厅座谈会的会务服务工作（包括会前准备、会中服务、会

后整理收尾工作)；

(8)负责做好接待客史资料存档工作并做好交接班工作；

(9)负责做好接待工作结束后的物品检查、归放和关闭空调以及各类电器的电源，并锁上房门、贵宾厅洗手间，钥匙及时交还给服务台；

(10)做好每月贵宾厅所需的接待物品申领工作和接待礼品发放登记工作；

(11)负责做好贵宾厅的设施设备的使用和保管工作；

(12)负责在无贵宾接待任务时，听从领班安排，做好与游客服务中心的顶岗工作；

(13)在无贵宾接待任务时，做好游客的讲解服务工作，准备好讲解工具，保证讲解服务质量；

(14)协助领班处理游客和宾客有关服务接待方面的意见和投诉；

(15)协助部门做好新进员工、志愿者的岗位带教工作；

(16)完成上级交办的任务，自觉接受馆内主管部门的检查，做好相关工作的汇报。

(五) 游客服务中心（玉兰厅）

1、任职要求

自然条件：女性，年龄≤30周岁，身高165cm以上；男性，年龄≤30周岁，175cm以上。身体健康、体貌端正，形象气质好；反应敏捷，善于沟通交流，责任心强、能妥善处理游客的突发状况。

学历要求：大专及以上学历。

专业资格要求：具有大学英语四级或同等及以上证书、全国计算机等级考试一级或具备同等计算机应用能力、普通话水平测试二级甲等。

经验要求：相同岗位工作经验2年以上。

2、工作内容

(1)8:30时前考勤，8:40时参加晨会。上岗必须符合《服务接待人员仪容

仪表要求》；

(2)负责当日开馆的准备工作，做好服务中心的清理工作，整理导览器、对讲机，做好充电工作，9:00 播放展馆开馆音乐；

(3)负责接待和解答游客有关城市规划展示、公共交通、旅游信息等的咨询问答；

(4)礼貌接听展馆的游客服务咨询热线，解答游客疑问；

(5)负责向游客发放各类展览的参观手册、宣传资料；

(6)负责医务室的医药箱物品、母婴室婴儿用品的领用和发放工作，并做好登记；

(7)负责当游客需要广播寻人或寻物启示时的服务工作；

(8)负责协助领班处理游客有关服务接待方面的意见投诉，并做好书面记录；

(9)能做好游客的讲解服务工作，准备好讲解工具，保证讲解服务质量；

(10)负责大中小学生免费团队、二期课改团队的现场接待工作，及时通知领班或接待人员按照该团队的操作流程做好接待服务工作；

(11)做好导览器的租借工作，并做好相关租赁数据的统计及租金结算工作；

(12)协助部门做好新进员工、志愿者的岗位带教工作；

(13)做好服务中心所需要的各类数据统计表格的制作；

(14)做好服务中心设施设备的使用和保管工作；

(15)完成上级交办的任务，自觉接受馆内主管部门的检查，做好相关工作的汇报。

(六) 游客服务中心（白鹭厅）

1、任职要求

自然条件：女性，年龄≤30 周岁，身高 165cm 以上；男性，年龄≤30 周岁

，175cm以上。身体健康、体貌端正，形象气质好；反应敏捷，善于沟通交流，责任心强、能妥善处理游客的突发状况。

学历要求：大专及以上学历。

资格要求：具有大学英语四级或同等及以上证书、全国计算机等级考试一级或具备同等计算机应用能力、普通话水平测试二级甲等。

经验要求：相同岗位工作经验2年以上。

2、工作内容

(1)8:30 时前考勤，8:40 时参加晨会。上岗必须符合《服务接待人员仪容仪表要求》；

(2)做好服务中心的清理工作，核对寄包柜寄包牌、导览器、对讲机、轮椅等各类所需用品的准备工作；

(3)负责当游客需要寄放物品时的服务工作，自动存包请做好指引工作，人工寄存请提示游客“如有贵重物品，请您自行保管好”并检查包箱物品是否开口破损，与游客做好确认工作；游客领取所寄物品时须核对寄包牌和所寄物品；

(4)负责在 17:00 展馆闭馆之后，自动寄包柜及人工寄包柜的清理核对工作，如有未取走的包裹，请交至监控室，并做好交接和信息登记工作。如第二天仍未取走，则交由办公室做后续处理；

(5)负责游客租用轮椅、拐杖、婴儿车等用品的登记使用等工作，并做好物品的保管和清洁工作；

(6)负责向游客发放各类展览的参观手册、宣传资料；

(7)负责做好游客使用导览器的归还工作，确认导览器的完好，并归还所押的现金、证件等。做好导览器的消毒、清洁、充电工作，保证导览器正常使用。如有损坏，照价赔偿。做好与大堂服务台导览器租赁的信息对接工作；

(8)做好游客咨询、纪念章盖章、数据统计等工作；

(9)做好游客的讲解服务工作，准备讲解工具，保证讲解服务质量；

(10)协助部门做好新进员工、志愿者的岗位带教工作；

(11)完成上级交办的任务，自觉接受馆内主管部门的检查，做好相关工作的汇报。

(七) 西门服务中心

1、任职要求

自然条件：女性，年龄≤38 周岁，身高 165cm以上；男性，年龄≤38 周岁，175cm以上。身体健康、体貌端正，形象气质好；反应敏捷，善于沟通交流，责任心强、能妥善处理游客的突发状况。

学历要求：大专及以上学历。

资格要求：具有大学英语四级或同等及以上证书、全国计算机等级考试一级或具备同等计算机应用能力、普通话水平测试二级甲等。

经验要求：相同岗位工作经验 2 年以上。

2、工作内容

(1)负责馆来访人员登记、请示及引导工作，做好展馆总机的电话接听和转接工作，协助做好来访来电人员的接待服务工作；

(2) 8: 30 时前考勤，8:40 时参加晨会。上岗必须符合《礼宾接待人员仪容仪表要求》；

(3)负责 8:50 时准时到达岗位，做好服务台区域的清洁工作及开馆前的准备工作，进入工作状态；

(4)熟悉、认清馆内工作人员的外貌、职级，了解每个部门的职责分工，以便做好来电、来访人员的转接、请示工作；

(5)认真接听展馆总机电话，回答来电咨询的服务工作；

(6)热情接待来访人员，做好登记、请示的工作，确认信息后，做好引导工作；

(7)做好每月服务中心的接待物品申领工作，制作相关接待表格；

- (8)听从领班安排，做好其他服务岗位的顶岗工作；
- (9)做好游客的讲解服务工作，准备讲解工具，保证讲解服务质量；
- (10)协助部门做好新进员工、志愿者的岗位带教工作；
- (11)完成上级交办的任务，自觉接受馆内主管部门的检查，做好相关工作的汇报。

（八）接待投诉岗

1、任职要求

自然条件：女性，年龄≤38周岁；男性，年龄≤38周岁；身体健康、体貌端正，精神状态饱满，具备良好的语言表达与沟通逻辑，能清晰倾听并准确传达诉求。

学历要求：大专及以上学历。

资格要求：普通话水平测试二级甲等及以上。

经验要求：具有2年以上大型场馆、景区等服务业投诉处理或客户服务相关工作经验；能独立应对各类突发投诉事件，具备较强的冲突化解能力与情绪管理能力。

2、工作内容

(1)负责接收团队参观的电话、传真等预约信息，主动沟通确认团队名称、人数、参观时间、讲解需求、特殊接待要求（如无障碍服务等）、联系人及联系方式等核心信息，确保信息准确无遗漏。

(2)及时将团队预约信息录入展馆智能运维平台及《团队参观预约台账》，同步流转至各相关部门，明确各环节对接责任，确保预约服务衔接顺畅；针对传真预约文件，按规范分类归档，电子版同步上传至指定系统，便于追溯查询。

(3)负责现场、电话、线上等多渠道游客投诉的即时响应，热情接待投诉游客，主动安抚情绪，避免矛盾升级；严格遵循“首问负责制”，不推诿、不敷衍，全程跟进投诉处理闭环。

(4)详细记录投诉信息，包括投诉人姓名、联系方式、投诉时间、投诉事项、具体诉求、涉及区域/岗位等，建立《游客投诉处理台账》，确保信息真实、完整、可追溯。

(5)针对投诉事项，快速联动涉事相关部门开展调查，核实情况细节；收集相关证据与数据，明确责任边界，形成初步处理意见，并在规定时限内向投诉人反馈处理方案，沟通时态度诚恳、逻辑清晰；根据协商结果推进整改落实，确保处理措施合法合规、切实可行。

(6)每周汇总投诉数据及团队预约数据，分类统计投诉类型（如服务态度、设施设备、预约对接失误等）、高发区域及团队接待高频需求；每月形成数据统计分析报告，提出服务流程、预约对接机制、人员培训等方面的优化建议，报接待主管及馆方相关部门。

(7)做好投诉回访跟踪和接待投诉资料归档工作。

(8)完成上级交办的任务，自觉接受馆内主管部门的检查，做好相关工作的汇报。

（九）会务服务

1、任职要求

自然条件：年龄≤38 周岁，女性身高 165cm以上；男性 175cm以上，身体健康、体貌端正；反应敏捷，能妥善处理游客的突发状况；善于沟通交流，责任心强、无不良前科。

学历要求：大专及以上学历。

资格要求：具有普通话水平测试二级甲等水平。持有会务接待服务员等级证书初级以上者可适当放宽年龄。

经验要求：熟悉会务工作规程和会务礼仪及要求，有较强的组织协调能力、团队协作能力，有相同岗位工作经验 2 年以上。

2、工作内容

(1)负责展馆内的会场管理与会务服务，建立会议室管理制度，制订会议服务工作规范和操作流程并认真落实。会场主要有大都市规划发布厅、五楼贵宾室、六楼会议室、五楼办公区会议室、六楼办公区会议室；

(2)8:30 时前考勤，8:40 时参加晨会。上岗必须符合《礼宾接待人员仪容仪表要求》；

(3)负责根据《会议任务通知单》的要求，提前两小时完成会场布置，做好会务服务的各项准备工作，开启会场，在冬季和夏季的季节，提前调试好会场空调的温度；

(4)会务人员应在会前 15-30 分钟会场门口礼仪站立，恭候与会人员；

(5)负责协助会议主办方的会场布置、背景板搭建和背景板撤离过程的现场监管服务工作，保证会场设备实施的完好；

(6)负责按照《上海市政府新闻发布会会务服务工作操作流程》，提供新闻发布会的会务服务工作；

(7)根据会议主办方（或会务任务单）的要求，负责会议期间的会务服务工作，包括茶水供应（定时续水）、更换果盘、传递话筒、指引和应急处理等相关会务服务；

(8)负责做好会后清洁和物品整理工作，并督促保洁人员做好会场的清洁工作和工程人员对会务设施设备的维护工作。检查是否有与会者的遗留物品，如有发现应及时交于会议的业务主办处理。关闭所有灯光、电器电源，锁上大门，及时将钥匙交还给服务中心；

(9)负责满足会议主办方提出的合理需求，如无法满足，及时上报业务主办或当值领班做处理；

(10)在没有当日会务服务任务时，听从领班的岗位安排，做好其他岗位的顶岗工作；

(11)负责做好各会议室的设施设备的使用和保管工作，并 做好每月会务用

品的清点和申领工作；

(12)在无会务服务任务时，能做好游客的讲解服务工作，准备好讲解工具，保证讲解服务质量；

(13)协助领班处理与会客人有关服务接待方面的意见和投诉；

(14)协助部门做好新进员工、志愿者的培训和岗位带教工作；

(15)完成上级交办的任务，自觉接受馆内主管部门的检查，做好相关工作的汇报。

（十）检票岗

1、任职要求

自然要求：女性，年龄≤30周岁，163cm以上；身体健康、体貌端正、普通话标准；具有一定的英语口语能力，反应敏捷、能妥善处理游客的突发状况。

学历要求：大专及以上学历。

资格要求：无。

经验要求：无。

2、工作内容

(1)8:30 时前考勤，8:40 时参加晨会。上岗必须符合《礼宾接待人员仪容仪表要求》；

(2)负责 8:50 时准时到达岗位，做好闸机的保洁工作和开馆前的准备工作，进入工作状态；

(3)负责做好展馆人工区及电子票区的检票服务工作；

(4)负责展馆团队的检票服务工作；

散客：检票时须致欢迎词“欢迎光临”。遇特殊票种的须核对相关证件。

团体：应让领队或导游留下有效证件，随即放行参观团队，并同领队或导游共同清点和确认入馆人数，正确填写《入馆人数确认单》，将确认单交给领队或导游处理票务。收到《团体参观通知单》时，核对购票人数，并归还有效证件，

将《团体参观通知单》及时交至服务台。

与会人员：凭会议通知单或由拓展部的相关人员确认入馆。协助做好其他人员入馆的登记工作。

(5)负责提供游客入馆参观的基本指引和检票口人流疏导；

(6)负责按时做好当日入馆人数的统计工作，正确填写《上海城市规划展示馆门检日报表》；

(7)负责解答游客的咨询，如遇游客有特殊问题无法解答，应及时报告服务中心工作人员处理；

(8)负责提供特殊类型的检票数据；

(9)协助领班处理游客有关服务接待方面的意见和投诉；

(10)协助部门做好新进员工、志愿者的培训和岗位带教工作；

(11)完成上级交办的任务，自觉接受馆内主管部门的检查，做好相关工作的汇报。

(十一) 安检领班

1、任职要求

自然要求：女性，年龄≤45岁，男性，年龄≤45岁；身体健康、体貌端正、无不良前科；普通话标准，具备较强的语言表达和沟通协调能力，反应敏捷、能妥善处理游客的突发状况。

学历要求：中专及以上学历，具有一定的英语口语能力。

资格要求：持有安检员上岗证书。

经验要求：具有3年以上大型场馆、交通枢纽、景区等公共场所安检相关工作经验；熟悉各类安检设备的操作、调试及常见故障排查技能；具有独立组织安检团队开展工作、处理安检纠纷及突发事件的能力。

2、工作内容

(1)负责安检团队的日常管理工作，合理制定岗位排班表，明确各安检岗职

责分工，确保安检口无空缺、服务无断层。

(2)每日开馆前检查安检岗人员仪容仪表、着装规范及上岗准备情况，明确当日工作重点、特殊接待要求及安全注意事项；监督安检人员严格执行“逢包必检、逢液必查、逢疑必问”原则，规范操作流程，纠正不规范行为，确保安检质量达标。

(3)做好安检团队分层培训，包括新员工岗前实操培训、在岗员工技能强化培训等，全年人均培训时长符合展馆要求。

(4)负责处理安检现场各类突发事件及纠纷，第一时间启动应急预案，5分钟内统筹现场处置，必要时联动公安、馆方及应急小组，做好现场秩序维护、人员疏散及书面记录工作；事后参与复盘总结，优化应急处置流程。

(5)每日检查X光机、金属探测器、安检门等设备运行状态，督促安检员做好设备日常清洁、调试及保养；发现设备异常及时联系工程部门维修，建立《安检设备维护台账》，记录设备运行、维修及更换情况，确保设备完好率 100%。

(6)每日汇总各安检口入馆安检人数、可疑物品查处情况、设备运行状况等数据；定期向馆方相关部门提交安检工作统计分析报告，提出工作优化建议。

(7)严格执行展馆安全管理相关规章制度及反恐办安检要求，结合实际工作情况优化安检操作流程及岗位工作标准，报馆方审核后执行；组织团队学习最新安全管理规范及应急处置要求，确保制度落地执行。

(8)完成上级领导及馆内主管部门交办的工作任务。

(十二) 安检岗

1、任职要求

自然要求：女性，年龄≤40 周岁，163cm以上；身体健康、体貌端正、普通话标准；具有一定的英语口语能力，反应敏捷、能妥善处理游客的突发状况。

学历要求：中专及以上学历。

资格要求：持有安检员上岗证书。

经验要求：无。

2、工作内容

(1)认真贯彻执行上级安全规程和管理制度，在主管的指导下做好安全管理工作；

(2)掌握反恐办安检要求，熟悉安检操作流程，并熟练掌握各种安检设备的操作及识别方法；

(3)按规定着装上岗，佩戴标示要规范，自觉维护安检人员岗位形象；

(4)按照“逢包必检”的安检要求，负责宣传引导游客进入安检区域，并做好安检口的秩序维护；

(5)负责对进馆游客随身物品进行安全检查，如发现可疑危险物品，需开包检查，并对危险物品进行寄存、登记，必要时及时联系现场民警处理并做好书面记录；

(6)每日对安检设施进行检查，对现场巡回检查，发现现场存在的安全隐患及时上报并作出相应的整改措施；

(7)做好部门各项工作的数据统计；

(8)协助领班落实不合格项的纠正和整改措施；

(9)助领班做好突发事件的处理；

(10)主动解释游客的询问，文明值岗，态度和蔼，遇事讲究方式方法，做到以理服人；

(11)完成上级领导及馆内主管部门交办的工作任务。

(十三) 票务主管

1、任职要求

(1)五官端正、形象气质好，女性 163cm以上，男性 175cm以上，年龄≤45 岁，语言表达能力强，善于沟通；

(2)本科及以上学历，具有大学英语四级或同等及以上证书，普通话水平二

级乙等以上或具备同等水平；

(3)有较强的组织协调能力、团队协作能力，反应敏捷、能妥善处理游客的突发状况；有一定的财税知识储备；

(4)具有一定的英语口语能力，能与外宾简单交流；

(5)具有5年以上相关工作经验。

2、工作内容

(1)负责安排落实馆内票务统计工作；

(2)做好岗位培训，提高票务工作人员的工作技巧；

(3)制定考核、内控及奖惩措施及制度；

(4)组织员工对工作区域的设备进行清洁、维护确保设备设施安全使用；

(5)接受馆内主管部门的检查，做好相关工作的汇报；

(6)完成主管部门交办的工作任务。

(十四) 票务岗

1、任职要求

自然条件：女性，年龄≤40周岁，身高163cm以上。身体健康、体貌端正；反应敏捷、责任心强、无不良前科；具有一定的英语口语能力，有一定的财税知识储备。

学历要求：大专及以上学历。

资格要求：无。

经验要求：具有工作经验2年以上。

2、工作内容

(1)熟悉馆内票务体系；

(2)做好票种的分类整理、兑换、盘点等工作；

(3)熟悉并掌握票务系统操作流程和规范操作；

(4)每日下班前完成当日票务统计工作；

(5)确保票亭工作环境整洁规范，做好票务系统等票亭设备的检查，做好安全防范工作；

(6)配合门检做好相关检票工作；

(7)能使用英语与游客进行日常交流；

(8)完成上级领导及馆内主管部门交办的工作任务。

(十五) 展区主管

1、任职要求

(1)五官端正、形象气质好，女性 165cm 以上，男性 175cm以上，年龄≤45岁，语言表达能力强，善于沟通。

(2)本科及以上学历，普通话水平二级甲等，具备大学英语四级或同等及以上口语证书；

(3)有较强的组织协调能力、团队协作能力，反应敏捷、能妥善处理游客的突发状况，且具备熟练的电脑操作知识；

(4)具有 5 年以上相关工作经验。

2、工作内容

(1)掌握市政府一、二、三级警卫接待活动的行径路线及保障要求，负责VIP参观、接待保障工作，合理布置保障工作，对接待时出现的突发事件有及时处置能力及协调能力；

(2)掌握市府新闻发布会的安全保障要求，合理布置保障工作，熟悉反恐办的安检要求，合理安排岗位及操作流程；

(3)负责各类仪式流程及需要，合理安排岗位；

(4)依托展馆智能运维平台，建立设备巡检智能化记录，并制定相关操作流程与制度；

(5)检查、监督部门各项工作的落实情况；

(6)负责部门员工岗位操作培训；

- (7)对员工进行工作质量检查， 落实不合格项的纠正和整改措施；
- (8)负责部门突发事件的处理；
- (9)负责组织部门的培训及应急预案演练工作；
- (10)负责与相关部门的沟通、协调；
- (11)做好展厅固定展项调整、临展场地布撤展的现场管理工作， 包括施工现场物业各相关专业人员的安排和调度；
- (12)协助馆方完成展区常规维保和应急维保工作；
- (13)完成上级领导及馆内主管部门交办的工作任务。

(十六) 展区领班

1、任职要求

- (1)五官端正、形象气质好， 女性 165cm以上， 男性 175cm以上， 年龄≤38岁； 表达能力强， 善于沟通。
- (2)本科及以上学历， 普通话水平二级甲等； 具备大学英语四级及以上英语口语能力；
- (3)有较强的组织协调能力、团队协作能力， 反应敏捷、能妥善处理游客的突发状况， 且具备熟练的电脑操作知识；
- (4)具有 3 年以上相关工作经验。

2、工作内容

- (1)了解市政府一、二、三级警卫接待活动的行径路线及保障要求， 负责随队安全保障；
- (2)掌握市府新闻发布会的安全保障要求， 现场保障发言人及政府人员安全工作；
- (3)安排展区各楼层的设备演示及岗位保障；
- (4)负责各类仪式等活动的现场保障工作；
- (5)负责部门员工的日常管理工作；

- (6) 协助经理对部门员工岗位操作培训；
- (7) 协助经理落实不合格项的纠正和整改措施；
- (8) 协助经理做好突发事件的处理；
- (9) 做好部门设备智能化巡检，完成数据统计及分析；
- (10) 确保展区内人员安排合理，不能出现岗位无人的情况。
- (11) 发现施工现场存在违规操作或其他问题的做好现场管理，并及时做好记录和上报；特别是夜间施工，注意施工安全和人员交接班管理工作；
- (12) 完成上级领导及馆内主管部门交办的工作任务。

(十七) 展区管理岗

1、任职要求

自然条件：年龄≤35 周岁；男性，身高 170cm 以上；女性，身高 163cm 以上。身体健康、体貌端正，普通话标准；具有一定的英语口语能力，责任心强，无不良前科。

学历要求：大专及以上学历。

资格要求：无。

经验要求：无。

2、工作内容

(1) 协助领班做好市政府警卫一、二、三级接待时的随队安全保障工作，负责楼层或区域（清场）安全保障，展台设备操作；

(2) 负责展区设备的开关，设备维护、报修及管理；

(3) 按要求做好日常智能化巡检工作，会排除简单的故障以确保展厅正常运转，常用的操控设备（如：遥控器、IPAD 等）收纳整齐以免丢失，发生故障及时上报；

(4) 负责游客参观的秩序维护及解答游客询问、展台介绍、互动项目指导操作；

- (5) 负责临展开幕式的安全保障工作，临展展品的安全看护工作；
- (6) 负责市府新闻发布会的现场保障工作；
- (7) 协助领班做好各类仪式的现场保障工作；
- (8) 负责普通接待的现场协调工作；
- (9) 负责特殊人群参观时的安全看护；
- (10) 完成上级领导及馆内主管部门交办的工作任务。

说明：

为保证招标的合法性、公平性，投标人认为上述采购需求指标存在排他性或歧视性的，应及时提出并附相关证据，招标人将及时进行调查或组织论证，如情况属实，招标人将对上述相关技术需求指标做相应修改。

五、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招标需求所要求的服务范围、内容及目标要求提供服务。

2、投标人应具备上海市或有关行业管理部门规定的在上海市场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

（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。

（2）项目负责人应为中标人在职人员，具有类似本项目的服务管理经验，项目组人员的数量应足够满足本项目服务需要，具有良好的职业道德和严谨的工作作风。

（3）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。

(4) 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。

(5) 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，同时应当适当考虑购买自己员工和第三方责任保险，并在报价措施费中列支必须的费用清单。

六、服务期限要求

本项目应按照《投标邀请》中所要求的期限完成本项目服务的全部内容及其工作要求。

七、服务标准与验收要求

1、投标人提供的服务应符合国家、地方及相关政府管理部门和行业与本项目有关的各项服务标准、规范、规章要求，并满足采购人实际需求，标准、规范等不一致的，以要求高的为准。

2、本项目验收将由采购人组织进行或委托第三方进行。

3、本项目连续 2 次验收未获通过，委托方有权取消合同并按照合同约定的违约条款处理。

八、报价要求

1、投标人应按照《投标人须知》第 20 条要求进行报价。

九、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，投标文件的商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应当包括（但不限于）下列内容：

1、商务响应文件由以下部分组成：

(1) 《投标函》

(2) 《开标一览表》

(3) 《投标报价分类明细表》

(4)《资格条件响应表》
(5)《实质性要求响应表》;
(6)《法定代表人授权委托书》(含被授权人身份证复印件)
(7)《投标人近三年以来类似项目一览表》:包括类似项目的有效合同复印件等

(8) 投标人基本情况简介

(9)投标人营业执照(或事业单位、社会团体法人证书或自然人的身份证明)、税务登记证(若为多证合一的, 仅提供营业执照)。

(10) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

(11) 投标人具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料。

(12) 没有重大违法记录的声明

投标人应提供参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明函,截止至开标日成立不足三年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明。

(13) 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

(14) ★承诺函

(15) 投标人认为应该提供的其他材料等。

2、技术响应文件由以下部分组成:

(1) 对本项目的理解、特点、难点、重点分析、服务方案、成果交付方案、服务质量保证措施、特色服务及服务承诺、项目管理组织架构及管理制度等

(2) 项目负责人情况表

(3) 主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表(需附有效期内的相关服务所需的资质(如有)、专业人员与管理人员职称证书、专业工种持证上岗证书等)

(4) 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

以上各类响应文件格式详见招标文件第六章《投标文件有关格式》(格式自拟除外)。

第五章 评标方法与程序

一、资格审查

招标人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为同一人，或者存在控股、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、招标文件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 7 人组成。招标人将按照相关规定，从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、说明或者纠正。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，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，也不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

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 3 名中标候选人，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。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。

（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（工程项目为 5%），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 5%的扣除（工程项目为 2%），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。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。中小企业投标应提供《中小企业声明函》。

（5）政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到 80%以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

（6）政府采购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审查程序：

1) 投标报价低于全部通过符合性审查供应商投标报价平均值 50%的，即投标报价 $<$ 全部通过符合性审查供应商投标报价平均值 \times 50%；

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

3) 投标报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标报价 $<$ 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。

采购人可以结合具体项目实际情况，提高上述第 1) 项至第 3) 项中启动异常低价投标审查的数值标准，但是最高不得超过 65%。

相关法律法规对供应商报价有规定的，从其规定。

投标供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标处理。

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（100分）

序号	评分要素	分值	评分标准
1	报价得分	0-10	报价分=价格分值×（评标基准价/评审价）
2	项目理解	0-5	<p>根据投标人对本项目的理解进行评分，包括项目情况、服务理念和目标等：</p> <p>（1）内容与本项目需求的吻合程度较高，对项目情况理解透彻，服务理念和目标把握正确，具有较好的合理性、可行性及前瞻性，得5分；</p> <p>（2）内容与本项目需求有一定的吻合度，在项目情况理解、服务理念和目标上体现出一定的科学性、合理性、先进性，但存在部分欠缺，得3分；</p> <p>（3）内容与本项目需求吻合度一般，在项目情况理解、服务理念和目标上存在一定不足及欠缺，得1分；</p> <p>（4）内容与本项目需求吻合度较差，在项目情况理解、服务理念和目标上存在较大不足或未提供，不得分。</p>
3	特点、难点、重点分析	0-5	<p>根据投标人对本项目的特点、难点、重点分析进行评分，包括分析、解决措施等：</p> <p>（1）内容与本项目需求的吻合程度较高，对项目分析透彻，对本项目的特点、难点、重点把握正确，具有较好的合理性、可行性及前瞻性，得5分；</p> <p>（2）内容与本项目需求有一定的吻合度，在项目分析、解决措施上体现出一定的科学性、合理性、先进性，但存在部分欠缺，得3分；</p> <p>（3）内容与本项目需求吻合度一般，在项目分析、解决措施上存在一定不足及欠缺，得1分；</p> <p>（4）内容与本项目需求吻合度较差，在项目分析、解决措施上存在较大不足或未提供，不得分。</p>
4	人员全周期管理	0-3	<p>根据投标人提供人员全周期管理方案进行评分，包括工作内容、工作流程及标准、实施进度与计划等：</p> <p>（1）方案与本项目需求的吻合程度较高，在工作内容、工作流程及标准、实施进度与计划上具有较好的合理性、可行性及前瞻性，得3分；</p> <p>（2）方案与本项目需求有一定的吻合度，在工作内容、流程及标准、实施进度与计划上体现出一定的科学性、合理性、先进性，但存在部分欠缺，得2分；</p> <p>（3）方案与本项目需求吻合度一般，在工作内容、流程及标准、实施进度与计划上存在一定不足及欠缺，得1分；</p>

			(4) 方案与本项目需求吻合度较差，在工作内容、流程及标准、实施进度与计划上存在较大不足或未提供，不得分。
5	各项服务	0-3	<p>根据投标人提供各项服务方案（公共服务、展区服务、运营辅助服务等）进行评分，包括工作内容、工作流程及标准、实施规范与计划等：</p> <p>(1) 方案与本项目需求的吻合程度较高，在工作内容、工作流程及标准、实施规范与计划上具有较好的合理性、可行性及前瞻性，得 3 分；</p> <p>(2) 方案与本项目需求有一定的吻合度，在工作内容、工作流程及标准、实施规范与计划上体现出一定的科学性、合理性、先进性，但存在部分欠缺，得 2 分；</p> <p>(3) 方案与本项目需求吻合度一般，在工作内容、工作流程及标准、实施规范与计划上存在一定不足及欠缺，得 1 分；</p> <p>(4) 方案与本项目需求吻合度较差，在工作内容、工作流程、实施规范与计划上存在较大不足或未提供，不得分。</p>
6	应急保障	0-5	<p>根据投标人提供应急保障方案进行评分，包括潜在风险和突发事件的处理措施、应急预案及应急时间等：</p> <p>(1) 方案与本项目需求的吻合程度较高，潜在风险和突发事件的处理措施到位，应急预案及响应时间体现出一定的科学性、合理性、先进性，得 5 分；</p> <p>(2) 内容与本项目需求有一定的吻合度，潜在风险和突发事件的处理措施、应急预案及响应时间体现出一定的科学性、合理性、先进性，但存在部分欠缺的，得 3 分；</p> <p>(3) 方案与本项目需求吻合度一般，潜在风险和突发事件的处理措施、应急预案及响应时间存在一定不足及欠缺，得 1 分；</p> <p>(4) 方案与本项目需求吻合度较差，在潜在风险和突发事件的处理措施、应急预案及响应时间存在较大不足或未提供，不得分。</p>
7	智慧化运营	0-5	<p>根据投标人提供智慧化运营方案进行评分，包括工作内容、工作目标、实施进度与计划等：</p> <p>(1) 方案与本项目需求的吻合程度较高，在工作内容、工作目标、实施进度与计划上具有较好的合理性、可行性及前瞻性，得 5 分；</p> <p>(2) 方案与本项目需求有一定的吻合度，在工作内容、工作目标、实施进度与计划上体现出一定的科</p>

			<p>学性、合理性、先进性，但存在部分欠缺，得 3 分；</p> <p>(3) 方案与本项目需求吻合度一般，在工作内容、工作目标、实施进度与计划上存在一定不足及欠缺，得 1 分；</p> <p>(4) 方案与本项目需求吻合度较差，在工作内容、工作目标、实施进度与计划上存在较大不足或未提供，不得分。</p>
8	成果交付	0-8	
8.1	管理文件	0-2	<p>根据投标人提供管理文件成果交付方案进行评分，包括工作内容、工作目标、实施规范与计划等：</p> <p>(1) 方案与本项目需求的吻合程度较高，在工作内容、工作目标、实施规范与计划上具有较好的合理性、可行性及前瞻性，得 2 分；</p> <p>(2) 方案与本项目需求有一定的吻合度，在工作内容、工作目标、实施规范与计划上体现出一定的科学性、合理性、先进性，但存在部分欠缺，得 1 分；</p> <p>(3) 方案与本项目需求吻合度较差，在工作内容、工作目标、实施规范与计划上存在较大不足或未提供，不得分。</p>
8.2	日常运营	0-2	<p>根据投标人提供日常运营成果交付方案进行评分，包括工作内容、工作目标、实施规范与计划等：</p> <p>(1) 方案与本项目需求的吻合程度较高，在工作内容、工作目标、实施规范与计划上具有较好的合理性、可行性及前瞻性，得 2 分；</p> <p>(2) 方案与本项目需求有一定的吻合度，在工作内容、工作目标、实施规范与计划上体现出一定的科学性、合理性、先进性，但存在部分欠缺，得 1 分；</p> <p>(3) 方案与本项目需求吻合度较差，在工作内容、工作目标、实施规范与计划上存在较大不足或未提供，不得分。</p>
8.3	阶段性	0-2	<p>根据投标人提供阶段性成果交付方案进行评分，包括工作内容、工作目标、实施规范与计划等：</p> <p>(1) 方案与本项目需求的吻合程度较高，在工作内容、工作目标、实施规范与计划上具有较好的合理性、可行性及前瞻性，得 2 分；</p> <p>(2) 方案与本项目需求有一定的吻合度，在工作内容、工作目标、实施规范与计划上体现出一定的科学性、合理性、先进性，但存在部分欠缺，得 1 分；</p> <p>(3) 方案与本项目需求吻合度较差，在工作内容、工作目标、实施规范与计划上存在较大不足或未提供，不得分。</p>

8.4	持续服务	0-2	<p>根据投标人提供持续服务成果交付方案进行评分，包括工作内容、工作目标、实施规范与计划等：</p> <p>(1) 方案与本项目需求的吻合程度较高，在工作内容、工作目标、实施规范与计划上具有较好的合理性、可行性及前瞻性，得 2 分；</p> <p>(2) 方案与本项目需求有一定的吻合度，在工作内容、工作目标、实施规范与计划上体现出一定的科学性、合理性、先进性，但存在部分欠缺，得 1 分；</p> <p>(3) 方案与本项目需求吻合度较差，在工作内容、工作目标、实施规范与计划上存在较大不足或未提供，不得分。</p>
9	服务质量保证措施	0-5	<p>根据投标人提供服务质量保证措施进行评分：</p> <p>(1) 内容与本项目需求的吻合程度较高，质量保证措施具有较好的合理性、可行性及前瞻性，得 5 分；</p> <p>(2) 内容与本项目需求有一定的吻合度，质量保证措施体现出一定的科学性、合理性、先进性，但存在部分欠缺，得 3 分；</p> <p>(3) 内容与本项目需求吻合度一般，质量保证措施存在一定不足及欠缺，得 1 分；</p> <p>(4) 内容与本项目需求吻合度较差，质量保证措施存在较大不足或未提供，不得分。</p>
10	特色服务及服务承诺	0-5	<p>根据投标人提供特色服务及服务承诺进行评分，包括但不限于根据展馆特点提供的特色服务、人员来源、人员流动、人员素质的承诺等：</p> <p>(1) 内容与本项目需求的吻合程度较高，特色服务及服务承诺具有较好的合理性、可行性及前瞻性，得 5 分；</p> <p>(2) 内容与本项目需求有一定的吻合度，特色服务及服务承诺体现出一定的科学性、合理性、先进性，但存在部分欠缺的，得 3 分；</p> <p>(3) 内容与本项目需求吻合度一般，特色服务及服务承诺存在一定不足及欠缺，得 1 分；</p> <p>(4) 内容与本项目需求吻合度较差，特色服务及服务承诺存在较大不足或未提供，不得分。</p>
11	项目管理组织架构及管理制度	0-5	<p>根据投标人提供的项目管理组织架构及管理制度进行评分，包括各项工作职责、考核机制、管理制度监督机制、信息反馈渠道、处理机制等：</p> <p>(1) 内容与本项目需求的吻合程度较高，各项工作职责明确，考核机制、管理制度监督机制、信息反馈渠道及处理机制具有较好的合理性、可行性及前瞻性，得 5 分；</p> <p>(2) 内容与本项目需求有一定的吻合度，各项工作</p>

			<p>职责、考核机制、管理制度监督机制、信息反馈渠道及处理机制体现出一定的科学性、合理性、先进性，但存在部分欠缺，得3分；</p> <p>(3)内容与本项目需求吻合度一般，各项工作职责、考核机制、管理制度监督机制、信息反馈渠道及处理机制存在一定不足及欠缺，得1分；</p> <p>(4)内容与本项目需求吻合度较差，各项工作职责、考核机制、管理制度监督机制、信息反馈渠道及处理机制存在较大不足或未提供，不得分。</p>
12	公共服务管理人员	0-16	
12.1	接待主管	0-4	<p>根据投标人提供接待主管的人员情况进行评分：</p> <p>(1)接待主管具备本科及以上学历证书，得1分；</p> <p>(2)接待主管具备大学英语四级或同等及以上证书，得2分；</p> <p>(3)接待主管具备普通话水平测试二级甲等及以上证书，得1分。</p> <p>需提供接待主管的以上证书、在本单位近6个月内的社保证明或劳动合同，不提供不得分。</p>
12.2	接待领班	0-3	<p>根据投标人提供接待领班的人员情况进行评分：</p> <p>(1)接待领班具备本科及以上学历证书，得1分；</p> <p>(2)接待领班具备大学英语四级或同等及以上证书，得1分；</p> <p>(3)接待领班具备普通话水平测试二级甲等及以上证书，得1分。</p> <p>需提供接待领班的以上证书、在本单位近6个月内的社保证明或劳动合同，不提供不得分。</p>
12.3	安检领班	0-2	<p>根据投标人提供安检领班的人员情况进行评分：</p> <p>(1)安检领班具备中专及以上学历证书，得1分；</p> <p>(2)安检领班具备安检员上岗证书，得1分；</p> <p>需提供安检领班的以上证书、在本单位近6个月内的社保证明或劳动合同，不提供不得分。</p>
12.4	票务主管	0-4	<p>根据投标人提供票务主管的人员情况进行评分：</p> <p>(1)票务主管具备本科及以上学历证书，得1分；</p> <p>(2)票务主管具备大学英语四级或同等及以上证书，得2分；</p> <p>(3)票务主管具备普通话水平测试二级乙等及以上证书，得1分。</p> <p>需提供票务主管的以上证书、在本单位近6个月内的社保证明或劳动合同，不提供不得分。</p>

12.5	其余人员	0-3	<p>根据投标人提供公共服务管理其余岗位人员的人员情况，包括人员数量、资质证书、工作经验等进行评分：</p> <p>(1) 人员数量及相关证明材料齐全且契合需求，得3分；</p> <p>(2) 人员数量及相关证明材料基本满足需求，得2分；</p> <p>(3) 人员数量及相关证明材料有欠缺，得1分；</p> <p>(4) 人员数量及相关证明材料未提供或完全不满足需求，不得分。</p>
13	展区服务管理人员	0-10	
13.1	展区主管	0-4	<p>根据投标人提供展区主管的人员情况进行评分：</p> <p>(1) 展区主管具备本科及以上学历证书，得1分；</p> <p>(2) 展区主管具备大学英语四级或同等及以上口语证书，得2分；</p> <p>(3) 展区主管具备普通话水平测试二级甲等及以上证书，得1分。</p> <p>需提供展区主管的以上证书、在本单位近6个月内的社保证明或劳动合同，不提供不得分。</p>
13.2	展区领班	0-3	<p>根据投标人提供展区领班的人员情况进行评分：</p> <p>(1) 展区领班具备本科及以上学历证书，得1分；</p> <p>(2) 展区领班具备大学英语四级或同等及以上口语证书，得1分；</p> <p>(3) 展区领班具备普通话水平测试二级甲等及以上证书，得1分。</p> <p>需提供展区领班的以上证书、在本单位近6个月内的社保证明或劳动合同，不提供不得分。</p>
13.3	展区管理岗	0-3	<p>根据投标人提供展区服务管理其余岗位人员的人员情况，包括人员数量、学历、工作经验等进行评分：</p> <p>(1) 人员数量及相关证明材料齐全且契合需求，得3分；</p> <p>(2) 人员数量及相关证明材料基本满足需求，得2分；</p> <p>(3) 人员数量及相关证明材料有欠缺，得1分；</p> <p>(4) 人员数量及相关证明材料未提供或完全不满足需求，不得分。</p>
14	管理体系	0-3	<p>1、投标人具备有效期内 ISO9001 质量管理体系证书，得1分；</p> <p>2、投标人具备有效期内 ISO14000 环境管理体系证书，得1分；</p>

			3、投标人具备有效期内 ISO45001 职业健康管理体系证书，得 1 分。 需提供证书复印件，不提供不得分。
15	类似项目业绩	0-12	投标人近三年以来（时间以合同签订日期为准）类似项目业绩，提供清晰完整的合同复印件，不得缺漏页和涂改，否则视为无效业绩。提供 1 项，得 3 分，最高得 12 分。未提交有效证明材料的业绩不予认可。（类似业绩范围应包括：展馆等类似场馆、展厅综合管理服务）

第六章 投标文件有关格式

一、商务响应文件有关格式

1、投标函格式

致：（招标人名称）

根据贵方_____（项目名称、招标编号）
采购的招标公告及投标邀请，_____（姓名和职务）
被正式授权代表投标人（投标人名称、地址），按照网上投标系统规定向贵方提交投标文件 1 份。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

1. 按招标文件规定，我方的投标总价为（大写）元人民币/年。
2. 我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 投标有效期为自开标之日起 _____日。
4. 如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
5. 如果我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，我方的投标保证金可被贵方没收。
6. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。
7. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。
8. 我方已充分考虑到投标期间网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标内容缺漏、不一致或投标失败的，承担全部责任。
9. 我方同意开标内容以电子采购平台开标时的《开标记录表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《开标记录表》中与我方有关的内容进行签名确认，授权代表未进行确认的，视为我方对开标记录内容无异议。
10. 为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标货物和相关服务，我方就

本次投标有关事项郑重声明如下：

(1) 我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

(2) 以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

地址： _____

电话、传真： _____

邮政编码： _____

开户银行： _____

银行账号： _____

投标人授权代表签名或盖章： _____

投标人名称（公章）： _____

日期： 年 月 日

2、开标一览表格式

项目名称：

招标编号：

上海城市规划展示馆展馆综合管理服务项目包 1

服务内容：展馆综合管理服务项目	服务要求：按招标文件要求	服务期限：本项目一招三年，合同一年一签，须进行年度考核，考核不通过的，甲方有权在乙方完成一年服务期后终止项目。	投标总价(元/年)(总价、元)

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，精确到个位数。

（2）“服务内容”、“服务要求”、“服务期限”：投标人只需填写“响应”。

（3）投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月 日

3、投标报价分类明细表格式

项目名称：

招标编号：

包号：

序号	分类名称	报价费用(元/年)	备注
1	人工费用		详见明细 ()
2	岗位培训费用		详见明细 ()
3	办公费用		详见明细 ()
4	会务耗材费用		详见明细 ()
4	应急保障费用		详见明细 ()
6	管理费用		详见明细 ()
..	...		详见明细 ()
..	税金		详见明细 ()
报价合计 (元/年)			

注：本表格式仅供参考，供应商可以根据实际情况自行修改。

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，精确到个位数。

（2）投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

（3）投标人应根据分类报价费用情况编制费用明细并随本表一起提供。

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月 日

3-2、岗位数明细表格式

项目名称：

招标编号：

包号：

序号	岗位名称	工作区域	★招标岗位数	投标岗位数	投标岗位人员数
一	公共服务管理（小计）		34		
1	接待主管	全区域	1		
2	接待领班	全区域	1		
3	讲解接待 （双语）	全区域	4		
4	讲解接待	全区域	6		
5	贵宾厅服务	全区域	1		
6	游客服务中心	白鹭厅、玉兰厅	4		
7	西门服务中心	西门通道	1		
8	接待投诉岗	全区域	1		
9	会务服务	全区域	3		
10	检票岗	1F、B1	2		
11	安检领班	1F、B1	1		
12	安检岗	1F、B1	5		
13	票务主管	1F	1		
14	票务岗	1F	3		
二	展区服务管理（小计）		13		
1	展区主管	全区域	1		
2	展区领班	全区域	1		
3	展区管理岗	全区域	11		
合计			47		

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月 日

4、资格条件响应表

项目名称：

招标编号：

包号：

序号	招标要求分类	招标要求	响应检查项 (响应内容说明(是/否))	详细内容 所对应响应文件名称	备注
1	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：①法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明；②财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料；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；④参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；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>			
2	投标人资质	符合招标文件规定的合格投标人资质条件。			
3	联合投标	不接受联合投标。			
4	中小企业	本项目专门面向中小企业采购。中小企业应当按照规定提供《中小企业声明函》。			
5	其他要求	法人的分支机构以自己的名义参与本项目采购活动时，应提供依法登记的相关证明文件和由法人出具的对本项目采购活动承担全部直接责任的授权书；自然人应提供身份证			

		明文件。			
--	--	------	--	--	--

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月 日

5、实质性要求响应表

项目名称：

招标编号：

包号：

序号	招标要求分类	招标要求	响应检查项（响应内容说明（是/否））	详细内容所对应响应文件名称	备注
1	投标保证金	见投标人须知			
2	投标文件密封、签署等要求	符合招标文件规定：1、投标文件按招标文件要求提供《投标函》、《开标一览表》、《资格条件响应表》、《实质性要求响应表》、《法定代表人授权委托书》；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）；3、在投标文件由法定代表人签字（或盖章）的情况下，应提供法定代表人证明文件（自拟）、法定代表人身份证。4、在投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委托书；按招标文件要求提供被授权人身份证。			
3	投标有效期	符合招标文件规定：投标截止后不少于 90 日历天			
4	投标报价	1、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）；2、不得进行可变的或者附有条件的投标报价；3、投标人的报价不得明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，并有可能影响产品质量或者不能诚信履约；4、投标报价不			

		得超出招标文件标明的项目最高限价；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%。			
5	服务期限	本项目一招三年，合同一年一签，须进行年度考核，考核不通过的，甲方有权在乙方完成一年服务期后终止项目。 第一年：合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日； 第二年：2027 年 1 月 1 日至 2027 年 12 月 31 日； 第三年：2028 年 1 月 1 日至 2028 年 12 月 31 日。			
6	付款方法	按期结算，共四期，完成每期考核当月请款合同款 25%，实际付款以财政拨款为准。			
7	“★”要求	符合招标文件中标有“★”的要求：详见招标需求。			
8	合同转让与分包	合同不得转让与分包。			
9	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。			
10	其他	投标文件不得存在招标文件及法律法规认定投标无效的其他情况。			

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月 日

6、法定代表人授权委托书格式

致：上海财瑞建设管理有限公司

我_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人，
现授权委托本单位在职职工_____（姓名，职务）以我方的名义参加贵方
_____项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的
投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵方收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在
授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。除我方书面撤销授权
外，本授权书自投标截止之日起直至我方的投标有效期结束前始终有效。

被授权人无转委托权，特此委托。

在此粘贴被授权人身份证复印件
(正反两面)

委托人（法定代表人）签字或盖章：

投标人公章：

日期：

受托人签字或盖章：

住所：

身份证号码：

邮政编码：

电话：

传真：

日期：

7、投标人近三年以来类似项目一览表

序号	年份	项目名称	项目内容	服务时间	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）近三年指：从开标之日起倒推三年以内。

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月 日

8、投标人基本情况简介格式

（一）基本情况：

- 1、单位名称：
- 2、地址：
- 3、邮编：
- 4、电话/传真：
- 5、成立日期或注册日期：
- 6、行业类型：

（二）基本经济指标（到上年度 12 月 31 日止）：

- 1、实收资本：
- 2、资产总额：
- 3、负债总额：
- 4、营业收入：
- 5、净利润：
- 6、上交税收：
- 7、从业人数：

（三）其他情况：

- 1、专业人员分类及人数：
- 2、企业资质证书情况：
- 3、其他需要说明的情况：

我方承诺上述情况是真实、准确的，我方同意根据招标人进一步要求出示有关资料予以证实。

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月 日

9、中小企业声明函

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加上海城市规划展示馆展馆综合管理服务项目采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 上海城市规划展示馆展馆综合管理服务项目，属于其他未列明行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

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）本声明函适用于所有在中国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。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暂行办法》。

（2）如投标人为联合投标的，联合体各方需分别出具上述《中小企业声明函》。

注：各行业划型标准：

（一）农、林、牧、渔业。营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入500万元及以上的为中型企业，营业收入50万元及以上的为小型企业，营业收入50万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员1000人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的

为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小

型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

（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。

10、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）。

如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

11、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方（投标人名称）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。

投标人名称（公章）

日期：

12、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料

（投标人自行提供）

13、没有重大违法记录的声明

本公司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。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（公章）：

日期：

14、★承诺函

致：上海城市规划展示馆

我司承诺：

1. 我司承诺承担在 2026 年 1 月 1 日至本项目合同签订之日期间所产生的服务费，待项目招标完成后由我司按中标价折算支付给原服务单位相应的服务费，费用按中标总价/365 天*原单位服务天数计算。

2. 所有服务内容每日配置岗位数不得低于 47 个。

投标人名称（公章）

日期：

二、技术响应文件有关表格格式

1、项目负责人情况表

项目名称：

招标编号：

包号：

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
毕业院校和专业			从事本类项目工作年限			联系方式	
职业资格			技术职称			聘任时间	
主要工作经历：							
主要管理服务项目：							
主要工作特点：							
主要工作业绩：							
胜任本项目负责人的理由：							

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月 日

2、主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

项目名称：

招标编号：

包号：

序号	在项目组中的岗位	姓名	性别	年龄	学历	资格证书	相关工作经验（年）	人员资料对应页码
一、	公共服务管理							
1	接待主管							
2	接待领班							
3.1	讲解接待 (双语)							
3.2	...							
4.1	讲解接待							
4.2	...							
5	贵宾厅服务							
6.1	游客服务中心							
6.2	...							
7	西门服务中心							
8	接待投诉岗							
9.1	会务服务							
9.2	...							
10.1	检票岗							
10.2	...							
11	安检领班							
12.1	安检岗							
12.2	...							
13	票务主管							

14.1	票务岗							
14.2	...							
二	展区服务管理							
1	展区主管							
2	展区领班							
3.1	展区管理岗							
3.2	...							

注：如有单个岗位有多名人员配置，请自行添加行数

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月 日

三、各类银行保函格式

1、预付款银行保函格式

致：（采购人名称）

鉴于_____（卖方名称）（以下简称“卖方”）根据年月日与贵方签订的_____号合同（以下简称“合同”）向贵方提供（货物和相关服务描述）。

根据贵方在合同中规定，卖方要得到预付款，应向贵方提交由一家信誉良好的银行出具的、金额为（以大写和数字表示的保证金金额）的银行保函，以保证其正确和忠实地履行所述的合同条款。

我行（银行名称）根据卖方的要求，无条件地和不可撤消地同意作为主要责任人而且不仅仅作为保证人，保证在收到贵方第一次要求就支付给贵方不超过（以大写和数字表示的保证金金额），我行无权反对和不需要先向卖方索赔。

我行进而同意，要履行的合同条件或买卖双方签署的其他合同文件的改变、增加或修改，无论如何均不能免除我行在本保函下的任何责任。我行在此表示不要求接到上述改变、增加或修改的通知。

本保函自收到合同预付款起直至 年 月 日前一直有效。

出证行名称：_____

出证行地址：_____

经正式授权代表本行的代表的姓名和职务（打印和签字）：_____

银行公章：_____

出证日期：_____

说明：1、本保函应由商业银行的总行或者分行出具，分行以下机构出具的保函恕不接受。

2、本保函由中标人在合同生效前提交。

2、履约保证金（银行保函）格式

致：（买方名称）

鉴于（卖方名称）（以下简称“卖方”）根据年月日与贵方签订的号合同向贵方提供（货物和服务描述）（以下简称“合同”）。

根据贵方在合同中规定，卖方应向贵方提交由一家信誉良好的银行出具的、合同规定金额的银行保函，作为卖方履行合同义务和按照合同规定提供给贵方的服务的履约保证金。

我行同意为卖方出具此保函。

我行特此承诺，我行作为保证人并以卖方的名义不可撤销地向贵方出具总额为（以大写和数字表示的保证金金额）元人民币的保函。我行及其继承人和受让人在收到贵方第一次书面宣布卖方违反了合同规定后，就立即无条件、无追索权地向贵方支付保函限额之内的一笔或数笔款项，而贵方无须证明或说明要求的原因和理由。

本保函自出具之日起至全部合同服务按合同规定验收合格后三十天内完全有效。

出证行名称：_____

出证行地址：_____

经正式授权代表本行的代表的姓名和职务（打印和签字）：_____

银行公章：_____

出证日期：_____

说明：1、本保函应由商业银行的总行或者分行出具，分行以下机构出具的保函恕不接受。

2、本保函由中标人在中标后提交。

第七章 合同条款

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-采购人单位邮编]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

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]

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、服务质量等详见招标文件和投标文件。

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：上海城市规划展示馆

2.3 服务期限：本项目一招三年，合同一年一签，须进行年度考核，考核不通过的，甲方有权在乙方完成一年服务期后终止项目。

第一年：合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日；

第二年：2027 年 1 月 1 日至 2027 年 12 月 31 日；

第三年：2028 年 1 月 1 日至 2028 年 12 月 31 日。

本合同的服务期限：第一年。

[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、行业标准或制造厂家企业标准确定，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. 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系统未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，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 付款方式：**[合同中心-支付方式名称]**

按期结算，共四期，完成每期考核当月请款合同款 25%，实际付款以财政拨款为准。

8. 甲方（甲方）的权利义务

8.1 甲方有权在合同规定的范围内享受服务，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。

8.3 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。

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 当或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8.6 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 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9.5 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。

9.6 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。

9.7 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，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。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，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

(3) 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，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或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，不应该承担误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. 履约保证金

14.1 在本合同签署后十个工作日内，乙方应向甲方提交履约保证金（合同金额 10%）。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十

天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14.2 履约保证金可以采用银行转账或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

14.3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

15. 争端的解决

15.1 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。

15.2 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。

15.3 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。

16. 违约终止合同

16.1 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。

17. 破产终止合同

17.1 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。

18. 合同转让和分包

18.1 乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19. 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19.2 本合同一式叁份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标（响应）文件

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

20.3 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。

21. 合同修改

21.1 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。

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

合同签订点：网上签约