**杭州萧山国际机场**

**一般性旅客服务设施维修外包项目**

**（重新招标）**

**招标文件**

杭州萧山国际机场有限公司

二Ο一九年十二月

**目录**

[第一章招标公告 3](#_Toc19525264)

[第二章投标人须知 5](#_Toc19525265)

[第三章服务内容及技术要求 14](#_Toc19525266)

[第四章合同条款 19](#_Toc19525267)

[第五章评标方法及标准 46](#_Toc19525268)

[第六章投标文件格式 50](#_Toc19525269)

第一章招标公告

**一、招标范围及内容**

杭州萧山国际机场有限公司航站楼范围内，分为国内航站楼及国际航站楼。共有6大类一般性旅客服务设施（包含饮水机、旅客座椅、地毯、旅客充电设备、不锈钢垃圾桶、隔离护栏等）。现对一般性旅客服务设施维修服务进行外包，邀请具有能力的投标商前来投标。

服务期：采取1+X年（X小于等于1）的模式，X年的服务费按照合同约定的第二年的单价乘以实际服务天数按实计算，具体要求详情请见招标文件“第三章服务内容及技术要求”。

**二、投标人资格要求**

（1）具有独立法人资格，持有有效营业执照，需提供营业执照复印件并加盖投标人公章作为证明材料，原件备查。如营业执照未登记注册资本的，须另外提供企业在“全国企业信用信息公示系统”中自行公示的出资实缴情况，附相关公示网页复制件，并加盖投标人公章。

（2）依据最高人民法院等九部门《关于在招标投标活动中对失信被执行人实施联合惩戒的通知》，投标人不得为失信被执行人。（通过信用中国网站www.creditchina.gov.cn 查询，查询结果以网站页面显示内容为准，投标时提供查询结果并加盖投标人公章作为证明材料或在投标函中承诺投标人不是失信被执行人）。若在中标候选人公示期间发现中标候选人在投标截止日前为失信被执行人的，招标人将依法取消其中标候选人资格，并有权没收其投标保证金。

（3）近年（2016年1月1日起至投标截止日止）无行贿犯罪记录(通过中国裁判文书网http://wenshu.court.gov.cn查询，查询结果以网站页面显示内容为准，投标时提供查询结果并加盖投标人公章作为证明材料或在投标函中承诺投标人在规定期限内无行贿犯罪记录)。若在中标候选人公示期间发现中标候选人在投标截止日前存在行贿犯罪记录的，招标人将依法取消其中标候选人资格，并有权没收其投标保证金。

（4）具有一般纳税人资格，可提供增值税专用发票（需提供主管税务部门出具的一般纳税人资格认定《税务事项通知书》并加盖投标人公章作为证明材料或在投标函中承诺投标人具有一般纳税人资格，可提供增值税专用发票）。若在中标候选人公示期间发现中标候选人不具有一般纳税人资格，招标人将依法取消其中标候选人资格，并有权没收其投标保证金。

（5）投标人须具有类似设备类维修维保服务实施业绩（需提供中标通知书或合同复印件并加盖投标人公章作为证明材料，原件备查）。

（6）本次招标不接受联合体投标。

**三、招标文件获取**

凡符合资格条件并有投标意向的潜在投标人，请通过杭州萧山机场有限公司主页<http://www.hzairport.com/zbxx.aspx>自行下载招标文件。

招标文件下载

**四、投标文件的递交**

（1）投标文件递交截止时间：2019年12月25日上午9时30分（北京时间）。投标文件在封口处加盖公章，并派专人于2019年12月25日上午9时30分（北京时间）前送至杭州萧山国际机场翔越路综合服务楼区招标中心，逾期无效;若采用投递（邮寄）方式的，请于2019年12月25日上午9时30分（北京时间）前投递至杭州萧山国际机场翔越路综合服务楼区招标中心，逾期无效。

（2）逾期送达或者未送达指定地点的投标文件，招标人不予受理。

**五、发布公告的媒介**

本次招标公告在中国采购与招标网和杭州萧山机场有限公司主页上发布

中国采购与招标网<http://www.chinabidding.com.cn>

杭州萧山机场有限公司主页http://www.hzairport.com

**六、联系方式**

投标联系人：王工   联系电话：0571-83837003

招标监督人：朱工 联系电话：0571-83837713

第二章投标人须知

**投标人须知前附表**

| 条款号 | 条款名称 | 编列内容 |
| --- | --- | --- |
| 1.1.1 | 项目名称 | 杭州萧山国际机场一般性旅客服务设施维修外包项目 |
| 1.1.2 | 交货地点 | 杭州萧山国际机场内 |
| 1.2 | 资金来源 | 自筹 |
| 1.3 | 招标内容 | 见招标公告，具体要求详见第三章“服务内容及技术要求” |
| 1.4 | 招标方式 | 公开招标 |
| 1.5 | 资格审查 | 采用资格后审 |
| 1.6 | 投标人资质条件、能力和信誉 | 详见招标公告“投标人资格要求” |
| 1.7 | 服务期 | 采取1+X年（X小于等于1）的模式， X年新增的服务期限期间的服务费按照合同约定的第二年的单价乘以实际服务天数按实计算，具体要求详情请见招标文件“第三章服务内容及技术要求”。 |
| 1.8 | 质量要求 | 符合国家现行标准 |
| 1.9 | 踏勘现场 | 🗹不组织  □组织，踏勘时间：  踏勘集中地点： |
| 1.10 | 投标预备会 | 🗹不召开  □召开，召开时间：  召开地点： |
| 2.2.1 | 投标人提出问题的截止时间 | 2019年12月23日上午11点00分前，以书面加盖公章的形式通过E-mail或传真提交给招标人（投标联系人:王迪，电话0571-83837003；传真：0571-86662507；电子邮箱：289991371@qq.com.com）投标人必须在规定时间前提出对招标文件的疑问，否则招标人有权拒绝接收和拒绝回答未在截止时间前提出的疑问。 |
| 2.2.2 | 投标截止时间 | 2019年12月25日上午9时30分（北京时间） |
| 2.2.3 | 投标人确认收到招标文件澄清的时间 | 招标人可主动地或在解答投标人提出的澄清问题时对招标文件进行修改，对招标文件的修改将以补充公告的形式发布，所有获得招标文件的投标人应自行关注网站公告，招标人不再一一通知。投标人因自身贻误行为导致投标失败的，责任自负。 |
| 2.2.4 | 投标人确认收到招标文件修改的时间 | 招标人可主动地或在解答投标人提出的澄清问题时对招标文件进行修改，对招标文件的修改将以补充公告的形式发布，所有获得招标文件的投标人应自行关注网站公告，招标人不再一一通知。投标人因自身贻误行为导致投标失败的，责任自负。 |
| 3. 1 | 投标有效期 | 120日历天（从投标截止之日算起） |
| 3.2 | 投标保证金 | **无** |
| 3.3 | 签字或盖章要求 | **投标文件封面（或扉页）、投标函以及各类报价表**均须加盖投标人单位章，并经法定代表人（或其委托代理人）签字或盖章。 |
| 3.4 | 投标文件份数 | 正本一份，副本二份 |
| 3.5 | 装订要求 | 按照投标人须知3.2项约定的投标文件组成内容，投标文件应按以下要求装订：  🗹不分册装订  □分册装订  每册采用胶装方式装订，装订应牢固、不易拆散和换页，不得采用活页装订 |
| 4.1.2 | 封套上写明 | 招标人的地址：杭州萧山国际机场内  招标人名称：杭州萧山国际机场有限公司  项目名称：杭州萧山国际机场一般性旅客服务设施维修外包项目  投标文件  在2019年12月25日上午9时30分（即开标时间）前不得开启 |
| 4.2.2 | 递交投标文件地点 | 杭州萧山国际机场翔越路综合服务楼区招标中心 |
| 4.2.3 | 是否退还投标文件 | 🗹否  □是 |
| 5.1.1 | 开标时间和地点 | 开标时间：同投标截止时间  开标地点：同递交投标文件地点 |
| 5.2 | 开标程序 | （4）密封情况检查：由投标人或者其集体推选的代表检查投标文件的密封情况。  （5）开标顺序：按照后送达先开的顺序 |
| 6.1.1 | 评标委员会的组建 | 评标委员会构成：3人及以上单数  评标专家确定方式：评标委员会由招标人自行组建。 |
| 7.1 | 是否授权评标委员会确定中标人 | □是  🗹否，推荐的中标候选人数：2人 |
| 7.3.1 | 履约保证金 | 履约担保的形式：银行转账  履约担保的金额：首年合同金额的10% |
| 10 | 需要补充的其他内容 | |
| 10.2 | 其他 | 1、投标人如发现招标文件及其评标办法中存在含糊不清、相互矛盾、多种含义以及歧视性不公正条款或违法违规等内容时，请在投标截止十日前向招标人书面反映，逾期不得再对招标文件的条款提出质疑。  2、本前附表内容与招标文件其他内容不一致之处，以本前附表为准。 |
| 10.3 | 备注 | 本前附表内容与招标文件其他内容不一致之处，以本前附表为准。 |

**1.总则**

**1.1 项目概况**

1.1.1项目名称见投标人须知前附表。根据《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国招标投标法实施条例》等有关法律、法规和规章的规定，本招标项目已具备招标条件，现对本项目进行招标。

1.1.2项目实施地点见投标人须知前附表。

**1.2 资金来源**

见投标人须知前附表。

**1.3 招标内容**

见投标人须知前附表。

**1.4 招标方式**

见投标人须知前附表。

**1.5 资格审查**

见投标人须知前附表。

**1.6 投标人资质条件、能力和信誉**

见投标人须知前附表。

**1.7服务期**

见投标人须知前附表。

**1.8 质量要求**

见投标人须知前附表。

**1.9 踏勘现场**

1.9.1投标人须知前附表规定组织踏勘现场的，招标人按投标人须知前附表规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。

1.9.2 投标人踏勘现场发生的费用自理。

1.9.3 投标人自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

1.9.4 招标人向投标人提供的有关现场的数据和资料，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。

**1.10 投标预备会**

见投标人须知前附表。

**1.11 分包**

本项目不允许分包。

**1.12 投标费用**

投标人在投标过程中的一切费用，不论中标与否，均由投标人自理。

**2.招标文件**

**2.1 招标文件的组成**

本招标文件包括：

（1）招标公告

（2）投标人须知

（3）服务技术标准及要求

（4）合同条款

（5）评标办法及标准

（6）投标文件格式

根据本须知第2.2款和2.3款对招标文件做出的澄清、修改，构成招标文件的组成部分。

**2.2 招标文件的澄清**

2.2.1投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时向招标人提出，以便补齐。如有疑问，应在投标人须知前附表规定的时间前以书面形式（包括信函、电报、传真等可以有形地表现所载内容的形式、下同），要求招标人对招标文件予以澄清。

2.2.2招标人将视情况采用补充公告的方式予以澄清。

**2.3 招标文件的修改**

2.3.1招标人可主动地或在解答投标人提出的澄清问题时对招标文件进行修改，对招标文件的修改将以补充公告的形式发布，所有获得招标文件的投标人应自行关注网站公告，招标人不再一一通知。投标人因自身贻误行为导致投标失败的，责任自负。

2.3.2招标文件的修改为招标文件的组成部分，对投标人有约束力。

**3.投标文件**

**3.1 投标文件的语言和计量单位**

3.1.1投标文件与投标有关的所有文件均应使用中文。

3.1.2除规范另有规定外，投标文件使用的度量衡单位，均采用中华人民共和国法定计量单位。

3.1.3招标文件中的“天”除特别说明外，均为日历天。

3.1.4招标文件中所指的“合同”除特别说明外，指“服务合同”。

**3.2 投标文件的组成**

3.2.1投标函；

3.2.2法定代表人资格证明书；

3.2.3授权委托书；

3.2.4 投标报价表；

3.2.5投标人资格证明文件：

（1）投标人一般情况及有关证明投标人法律地位的文件（包括营业执照、税务登记证、资质证书等），说明投标人的注册地点和主要经营范围；

（2）信用中国网站www.creditchina.gov.cn 、中国裁判文书网http://wenshu.court.gov.cn查询结果以及主管税务部门出具的一般纳税人资格认定《税务事项通知书》。

（3）有关证明投标人的企业信誉及获得各种奖励等资料；

（4）投标人经济实力：包括企业注册资金、财务报告与报表中反映的财务状况；

（5）近三年完成类似项目业绩情况；

（6）招标文件投标人资格要求中提供的相关材料。

3.2.6服务大纲

（1）本项目概况；

（2）工作内容和依据；

（3）现场机构、人力、物资设备配置；

（4）维护维修人员的作业安排和进场计划；

（5）运行、安全、服务等相关管理方案；

（6）对本项目的实施意见及重点、难点控制；

（7）对特殊情况的承诺以及灾害性、突发事件的应急预案；

（8）投入到本项目的项目负责人、其他人员的情况汇总表及业绩、经历、能力介绍、资格证明材料及人员到位率的承诺；

（9）投入本项目服务的仪器、仪表、设备及交通工具汇总表。

3.2.7投标人认为应该提供的其他材料。

**3.3 投标报价**

3.3.1 投标人应按本招标文件中“投标文件格式”的要求填写相应表格。

3.3.2 投标人在投标截止时间前修改投标函中的投标总报价，应同时修改本招标文件中“投标文件格式”中的相应报价。此修改须符合本章第4.3款的有关要求。

3.3.3招标人设有最高投标限价的，投标人的投标报价不得超过最高投标限价，最高投标限价详见投标人须知前附表。

3.3.4投标报价的其他要求：**投标报价如有漏项，风险由投标人承担，即在评标时，按照最不利原则予以修正，但在签订合同时，认为这些漏项或者缺项已包含在投标报价的其他部分中，不再单独计价，也不因此增加合同价格。**

**3.4 投标有效期**

3.4.1在投标人须知前附表规定的投标有效期内，投标人不得要求撤销和修改其投标文件。

3.4.2出现特殊情况需要延长投标有效期的，招标人以书面形式通知所有投标人延长投标有效期。投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金有效期，但不要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标人拒绝延长的，其投标失效，但投标人有权收回其投标保证金。

**3.5 投标保证金（如有）**

3.5.1投标人在递交投标文件的同时，应按投标人须知前附表规定的金额、担保形式和第六章“投标文件格式”规定的投标保证金格式递交投标保证金，并作为其投标文件的组成部分。否则，视为投标人自动放弃投标资格。

3.5.2中标人的投标保证金，将在与招标人签订合同后5日内无息退还（以银行转账方式）；未中标的投标保证金，将在中标公示结束后15个工作日后无息退还（以银行转账形式）。办理退保证金手续时需向招标人提供投标人开具的投标保证金收据，并同时提供书面的退款账户详细信息（包含所投标段名称、户名、开户行、账号），快递方式送达投标地址。

3.5.3投标人如有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

（1）投标人在规定的投标有效期内撤销或修改其投标文件；

（2）中标人在收到中标通知书后，无正当理由拒签合同协议书或未按招标文件规定提交履约担保，或因投标人在投标文件中未如实填报或隐瞒不报投标人的行贿犯罪记录导致取消中标资格的；

（3）第一中标候选人因不可抗力之外的原因放弃中标权的，必须按招标文件的规定没收其投标保证金。没收的投标保证金不能弥补由于其放弃中标权而给招标人造成中标价的差额损失的，由放弃中标权的中标候选人承担。

**3.6 投标文件的编制**

3.6.1 投标文件应按本须知第3.2款规定的内容和第六章“投标文件格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为投标文件的组成部分，“投标文件格式”中没有规定的可自行编制格式。其中，服务期在满足招标文件实质性要求的基础上，可以提出比招标文件要求更有利于招标人的承诺。

3.6.2 投标文件应对招标文件有关服务期、投标有效期、招标内容等实质性内容作出响应。

3.6.3 投标文件应用不褪色的材料书写、打印或复印，并由投标人的法定代表人或其委托代理人签字或盖章。委托代理人签字的，投标文件应附法定代表人签署的授权委托书。投标文件应尽量避免涂改、行间插字或删除。如果出现上述情况，改动之处应加盖单位章或由投标人的法定代表人签字或其委托代理人签字。签字或盖章的具体要求见投标人须知前附表。

3.6.4投标文件正本一份，副本份数见投标人须知前附表。正本、副本的封面上应清楚地标记**“正本**”或“**副本**”的字样。当副本和正本不一致时，以正本为准。

3.6.5投标文件的正本与副本应分别按A4规格装订成册，具体装订要求见投标人须知前附表规定。

**4.投标**

**4.1 投标文件的密封和标识**

4.1.1投标文件的正本、副本可一同密封包装，并在封口处加盖投标人单位章或法定代表人盖章（或签字）或委托代理人盖章（或签字）。

4.1.2 投标文件的封套上应清楚地标记“投标文件”字样，封套上应写明的其他内容见投标人须知前附表。

4.1.3 未按本章第4.1.1项或第4.1.2项要求密封和加写标记的投标文件，招标人不予受理。

4.1.4如果包封上没有按上述规定密封并加以标记，招标人将不承担投标文件错放或提前开封的责任。

**4.2 投标文件的递交**

**4.2.1投标人应在本须知前附表规定的投标截止时间前递交投标文件。**

4.2.2投标人送达投标文件的地点：见投标人须知前附表。

4.2.3除投标人须知前附表另有规定外，投标人所递交的投标文件不予退还。

4.2.4逾期送达的或者未送达指定地点的投标文件，招标人不予受理。

**4.3 投标文件的修改和撤回**

4.3.1在规定的投标截止时间前，投标人可以修改或撤回已递交的投标文件，但应以书面形式通知招标人。

4.3.2投标人修改或撤回已递交投标文件的书面通知应按照规定的要求签字。招标人收到书面通知后，向投标人出具签收凭证。

4.3.3修改的内容为投标文件的组成部分。修改的投标文件应按照本须知3、4规定进行编制、密封、标识和递交，并标明“修改”字样。

**5.开标**

**5.1 开标时间和地点**

5.1.1招标人在投标人须知规定的投标截止时间（开标时间）和地点公开开标，并邀请所有投标人的法定代表人或其委托代理人准时参加，参加开标的代表应签名报到以证明其出席，未参加开标的投标人视作默认开标结果。

5.1.2投标人在投标时应随身携带下列资料提交招标人

（1）委托代理人的身份证、法定代表人授权委托书（装订在投标文件内亦可）；

（2）投标保证金收执证明或汇款凭证或银行回单（装订在投标文件内亦可）。

**5.2 开标程序**

主持人按下列程序进行开标：

（1）宣布开标纪律；

（2）公布在投标截止时间前递交投标文件的投标人名称，并点名确认投标人是否派人到场；

（3）宣布开标人、唱标人、记录人、监标人等有关人员姓名；

（4）按照投标人须知前附表规定检查投标文件的密封情况；

（5）按照投标人须知前附表的规定确定并宣布投标文件开标顺序；

（6）按照宣布的开标顺序当众开标，公布投标人名称、投标保证金的递交情况、投标报价、服务期及其他内容，并记录在案；

（7）投标人代表、招标人代表、监标人、记录人等有关人员在开标记录上签字确认；

（8）开标结束。

**6.评标**

**6.1 评标委员会**

6.1.1评标由招标人依法组建的评标委员会负责。评标委员会成员人数以及技术、经济等方面专家的确定方式见投标人须知前附表。

6.1.2评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

（1）招标人或投标人的主要负责人的近亲属；

（2）项目主管部门或者行政监督部门的人员；

（3）与投标人有经济利益关系，可能影响对投标公正评审的；

（4）曾因在招标、评标以及其他与招标投标有关活动中从事违法行为而受过行政处罚或刑事处罚的。

**6.2 评标原则**

评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

**6.3 评标**

评标委员会按照第五章“评标方法及标准”对投标文件进行评审。第五章“评标方法及标准”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

**7.合同授予**

**7.1 定标方式**

除投标人须知前附表规定评标委员会直接确定中标人外，招标人依据评标委员会推荐的中标候选人确定中标人，评标委员会推荐中标候选人的人数见投标人须知前附表。

**7.2 中标通知**

在投标人须知第3.4款规定的投标有效期内，招标人以书面形式向中标人发出中标通知书。

**7.3 履约保证金**

7.3.1在签订合同前，中标人应按投标人须知前附表规定的金额和担保形式向招标人提交履约保证金。

7.3.2 中标人不能按本章第7.3.1项要求提交履约保证金的，视为放弃中标，其投标保证金不予退还，给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

**7.4 签订合同**

7.4.1招标人和中标人应当自中标通知书发出之日起30个工作日内订立书面合同（合同条款按第四章“合同条款”）。中标人无正当理由拒签协议的，招标人取消其中标资格，其投标保证金不予退还；给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

7.4.2 发出中标通知书后，招标人无正当理由拒签合同的，招标人向中标人退还投标保证金；给中标人造成损失的，还应当赔偿损失。

7.4.3 **招标人在授予合同有权对本项目的服务内容等予以增加或者减少，中标人不得提出异议，否则招标人有权取消其中标资格。**

7.4.4 **招标人在授予合同前的任何时候，仍保留接受或者拒绝任何投标和拒绝所有投标的权利。**

**8.重新招标和不再招标**

**8.1 重新招标**

有下列情形之一的，招标人将重新招标；

（1）投标截止时间止，投标人少于3个的；

（2）**所有投标人的报价均偏高，招标人无法接受的；**

（3）经评标委员会评审后否决所有投标的。

**8.2 不再招标**

重新招标后投标人仍少于3个或者所有投标被否决的，经批准后不再进行招标。

**9.纪律和监督**

**9.1 对招标人的纪律要求**

招标人不得泄漏招标投标活动中应当保密的情况和资料，不得与投标人串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

**9.2 对投标人的纪律要求**

投标人不得相互串通投标或者与招标人串通投标，不得向招标人或者评标委员会成员行贿谋取中标，不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取中标；投标人不得以任何方式干扰、影响评标工作。

**若投标人存在串通投标或弄虚作假或有其他违法行为的，招标人有权没收投标人的投标保证金，2年内禁止参与招标人所有招标项目的投标，给招标人造成损失的，还需承担赔偿责任。**

**9.3 对评标委员会成员的纪律要求**

评标委员会成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，评标委员会成员不得擅离职守，影响评标程序正常进行，不得使用第五章“评标办法及标准”没有规定的评审因素和标准进行评标。

**9.4 对评标活动有关的工作人员的纪律要求**

与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财务或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评标程序正常进行。

**9.5 投诉**

投标人和其他利害关系人认为本次招标活动违反法律、法规和规章规定的，有权向有关行政监督部门投诉。

**10. 需要补充的其他内容**

需要补充的其他内容：见投标人须知前附表。

第三章服务内容及技术要求

1. **总则**
   1. 说明
      1. 招标内容为杭州萧山国际机场一般性旅客服务设施维修外包项目，合同采取1+X年（X小于等于1）的模式，X年新增的服务期限期间的服务费按照合同约定的第二年的单价乘以实际服务天数按实计算。
      2. 投标方必须按招标文件各条款的内容和顺序逐条、逐项作出实质性应答，如实填写列表各项内容，以保证维护保养服务的质量为先决条件，提供合理的维护及服务价格，禁止人为比价、压价。
      3. 本技术规格中带“（★）”的条款为重要条款，如其中一条不满足将导致废标，对带“（★）”的条款必须在投标文件中提供技术支持材料。其他一般条款如超出3项不满足，也将承担被废标的风险。
      4. 投标方提供的投标价为含税价格，报价中必须明确税率。
      5. 中标方的投标价将作为最终的合同价，因投标方原因造成漏报、少报，则产生的相关费用由投标方承担。
      6. 杭州萧山国际机场一般性旅客服务服务设施维修外包项目的安全责任由中标方自己承担。
      7. 本招标书是杭州萧山国际机场一般性旅客服务网设施维修外包项目维护内容、要求及承包方式的文件，是合同文件的组成部分，并作为正式合同的附件之一，与合同具有同等的法律效力。杭州萧山国际机场有限公司拟采用招投标的方式，在公平、公正、公开的原则上，择优选维护承包单位。
      8. （★）外包期的前三个月为试用期，试用期结束时，业主有权因承包单位所提供的服务不合格而终止合约。

**2 服务要求**

2.1投标方应接受甲方的管理、监督、协调。甲方将不定期地对投标方的工作进行检查，投标方应予以配合。

2.2若投标方在执行维护和检测服务中，发现设备设施发生故障，第一时间组织技术人员将故障排除。

2.3（★）投标方在执行杭州萧山国际航站楼范围内一般性旅客服务设施外包项目过程中，不存在其他额外费用，维护维修所需的相关配件及耗材由招标方提供。

2.4投标方对任何设备、系统作变动、修改时，必须事先报甲方，做好有关图纸、文件的修改、变更、说明工作并得到同意后方可实施；未经同意擅自修改、变更设备（包括调换不同型号的设备、组件）的，应对因此给招标方或任何第三方造成的损失承担赔偿责任。

2.5对由于投标方管理不善、违反操作规程等投标方原因引起的设备事故或造成严重后果的，招标方有权追究其法律责任和经济赔偿责任。

2.6因投标方责任原因造成重大故障而影响航站楼正常运行的事故为零。

2.7用户单位有效投诉0起。

2.8春运、暑运、国庆、五一、重大会议、防台、防汛、大面积航班延误期间，投标方必须无条件配合甲方增加现场保障人员数量和力量，做好现场设备的保障工作。

**3 工作范围内容及要求**

**3.1范围内容**

外包范围包括：航站楼范围内（T1国内航站楼、T2国际航站楼、T3国内航站楼）所有一般性旅客服务设施组成部分设备、设施以及辅助件的维护维修工作，维护维修所需的相关配件、耗材、辅材由招标方提供，维护维修所需的相关设备、工具由投标方提供。

一般性旅客服务设施组成部分包括：详细清单请见第四章合同附件6。

**3.2故障维修**

3.2.1维修要求：

一般性旅客服务设施出现故障时，接到报修通知后工作期间应在60分钟内到达现场，并对设施设备进行诊断、维修，一般故障在应在18小时内修复。如遇特殊情况，导致系统故障无法在规定时间内修复，甲乙双方可协商在不影响航站楼正常运行的情况下，适当延长修复时间。修复完成后，乙方应及时填写设备维修反馈单并提交甲方。

3.2.1.1一般性旅客服务设施每月修复率不低于95%。

注：日修复率=（每日一般性旅客服务设施故障总数-每日一般性旅客服务设施在修总数）/每日一般性旅客服务设施故障总数×100％

月修复率=当月日修复率之和/当月天数×100％

招标方设备监管人员次日09：00需要与投标方确认前一日的日完好率。

3.2.2定期维护要求：

3.2.2.1旅客充电设备定期维护内容：

每2个月对全航站范围内旅客充电设备插座面板进行一次统一更换；

插座面板更换过程中对充电设备内部电气线路及配件使用安全性进行一次检查；

对检查情况进行台账记录。

3.2.2.2饮水机定期检查：

每季度对航站楼饮水机电气线路、管线进行一次检查；

每季度对航站楼饮水机使用安全性进行一次检查；

对检查情况进行台账记录。

3.2.2.3地毯定期检查

每半年对全航站楼内公共区域地毯破损及污损情况进行一次检查；

对检查情况进行台账记录。

3.2.2.4旅客座椅定期检查

每半年对全航站楼内旅客座椅使用情况进行一次检查；

对检查情况进行台账记录。

3.2.2.5隔离护栏定期检查

每半年对全航站楼内隔离护栏使用情况进行一次检查；

对检查情况进行台账记录。

3.2.2.6不锈钢垃圾桶

每半年对全航站楼内不锈钢垃圾桶使用情况进行一次检查；

对检查情况进行台账记录。

★**3.3人员配备要求**

投标人应安排专职维护维修人员驻场，总人数不少于2人，采取每周上六休一工作制，专职维护维修人员每周不得在同一日休息，原则上休息日安排在周一至周五，在每日驻场维护维修人员分AB班制（A班早上08：00-下午18：00、B班早上10：00-下午20：00），住宿要求在机场附近，建立统一报修电话，包括手机和固定电话，保证报修电话24小时及时接听，故障及时处理；特殊情况下休息期间60分钟内到达现场；人员资质应具备水电或氩弧焊相关专业证书（专职维护维修人员2人中，1人需具备水电专业相关证书、另1人需具备氩弧焊专业相关证书）。

**4投标人安全生产管理要求**

4.1实行安全责任制，投标方驻场负责人为投标方安全责任人，主管投标方安全工作；

4.2投标方人员在日常生产中因违反安全操作规程、冒险作业和不遵规守纪而造成安全事故，其责任完全由投标方承担；

4.3强化投标方人员安全生产意识，加强安全教育和培训，严格遵守机场公司、场区管理中心和信息导航管理部制定的各项安全管理规定；

4.4加强安全生产管理工作，完善和细化安全生产工作台帐；

4.5不违章作业，不冒险作业，强化自身防护，做到“三不伤害”（不伤害自己、不伤害他人、不被他人伤害）；

4.6及时报告差错、事故和事故隐患，对发生的差错、事故能积极配合机场公司按“四不放过”原则（事故原因未查清不放过；责任人员未受到处理不放过；事故责任人和周围群众没有受到教育不放过；事故制定的切实可行的整改措施未落实不放过）进行处理；

4.7落实各项文明施工措施，避免在维修期间与用户、旅客发生冲突。施工结束后必须清理施工现场，将维修产生的所有废弃物带走；

**5投标人要求**

5.1实行综合治理责任制，投标方驻场负责人为投标方责任人，主管投标方综合治理工作；

5.2投标方必须向外包管理部门提供由公安部门开具的所有驻场人员无犯罪证明；

5.3把综合治理工作列入日常工作的重要议事日程；了解员工思想状况，做好稳定工作；经常检查、分析形势，及时消除隐患；

5.4经常对员工进行宣传、教育，增强员工的法律意识和法制观念，无打架、斗殴、偷窃及黄、赌、毒等违法、违纪事件发生，无重大责任交通事故发生；

5.5建立完善的防范措施，搞好人防、物防、技防建设，杜绝火灾、爆炸、中毒、重大工伤和被盗窃事件的发生；

5.6建立、健全值班制度，杜绝脱岗、醉岗等不良现象；

5.7无参加非法组织的人员，不发生危害社会稳定的重大事件。

**6实施业务承包方案的组织设计**

按照招标文件要求，分章节对业务承包方案的组织实施方案进行详细说明。

驻场维修技术人员配备情况及人员辅助说明资料

维护维修方法、技术措施及故障应急措施

安全作业、消防管理、综合治理的保证措施

维护维修资料档案的建立

在满足基本的维护维修要求外，其他提升一般性旅客服务设施完好率及修复率的计划和实施方案。

**8考核办法**

8.1日常考核

杭州萧山国际机场有限公司监管单位每日按照日常检查表对相应岗位工作情况、服务质量进行监督检查及考核，发现问题，及时进行记录，并由承包商现场人员确认，同时发放整改单告知承包商进行纠正和整改。

承包商在收到杭州萧山国际机场有限公司的整改通知书之日起10日内完成相关整改工作，并将整改情况反馈杭州萧山国际机场有限公司监管单位。

8.2季（年）度考核

杭州萧山国际机场有限公司监管考核单位根据当月每日考核得分情况得出月度考核得分，满分100分，单项考核分不设上限，当月每日考核的最低得分为月度考核得分，当季每月考核得分的平均值为季度考核得分。

每季度考核得分达到95分以上（含95分），视为考核合格，杭州萧山国际机场有限公司按合同所规定的付款方式支付给承包商服务费；如考核得分95分以下，视为考核不合格，每减少1分，扣除当季该项业务服务费的1%。年度考核成绩可按月度平均值进行核算。

8.3其他

在本合同有效期限内如连续两个月度考核得分低于85分（包含85分）或在一个自然外包年度内共计有三个的月度考核得分低于85分（包含85分），杭州萧山国际机场有限公司有权终止本合同，并要求承包商承担由此给杭州萧山国际机场有限公司造成的实际损失。

8.4续约考核

考核成绩为当年季度考核成绩的平均值，若续约考核低于85分（含），则甲方有权终止合同。

8.3 考核内容及标准

详细考核内容及标准请见第四章合同附件【3】【4】。

第四章合同条款

（**此为合同模板，最终以双方签字盖章的文本为准**）

杭州萧山国际机场【一般性旅客服务设施维修】

外包项目合同

**第一部分协议书**

甲方：杭州萧山国际机场有限公司

住所地：杭州萧山国际机场内

乙方：

住所地：

甲、乙双方根据有关法律规定，本着友好合作、协商一致的原则，就杭州萧山国际机场【一般性旅客服务设施维修】外包项目有关事宜达成协议如下：

**第一条：合同文件**

本合同所附下列文件是合同构成不可分割的部分：

1、合同条款

2、合同附件

3、招标文件、投标文件等及其相应附件

如合同条款与招标文件、投标文件等相关材料表述不一致的，则以合同条款为准。

**第二条：合同期限**

本项目服务期限采用第 1 种方式：

1.本合同采用1+x（x小于等于1）模式，第一年为考核期，有效期限为2019年月日至2020年月日止，第一年考核期限届满前60日前，由甲方按照附件【3】【4】对乙方进行考核，经甲方考核后，乙方考核结果达到【85】视为考核合格，则同意乙方续约，合同有效期限自动顺延至【2021年月日】。

若经甲方考核后，乙方考核结果未达到【85】视为考核不合格，则不同意乙方续约，则本合同有效期限至【2020年月日】终止。

考核结果均以甲方确认的结果为准，乙方对此不得提出任何异议，并表示接受考核结果。

若经甲方考核合格后同意乙方续约，乙方未能在甲方通知乙方可以续约之日起【7】日内提出书面不续约的申请，则视为乙方违约，甲方有权要求乙方承担相应违约责任。若在考核合格后，合同自动顺延期间，乙方提出书面不续约申请的，则按照本合同专用条款约定执行。并将乙方列入供应商黑名单。

2、本合同有效期限为固定期限，有效期限为 / ，合同有效期限届满后自本合同自动终止。

**第三条：合同费用**

1、本合同外包服务费用为固定总价费用。其中：

第一年外包服务费用：

第二年外包服务费用：

以上外包费用包含了一般性旅客服务设施维修外包项目等所有费用。

2、经济奖励费（本项目 🞎适用 ****不适用）

甲方除支付本条第一款外包服务费用外，还需根据专用条款第【】条及其附件【】向乙方支付经济奖励费，具体支付方式详见专用条款第【】条及其附件【】。

除此之外，甲方无需再向乙方支付其他任何费用。

3. 其他约定:

**第四条：履约担保**

本项目是否适用：适用 **** 不适用 

1. 乙方提交履约担保的形式为： 银行转账 ；

2. 履约担保金额为：人民币（大写） (¥元) （首年外包服务费总额的 10 %）；

3.在本合同履行期间，若乙方存在违反本合同约定的行为，则甲方有权扣除乙方的履约保证金，并书面通知乙方，乙方对此不得提出任何异议。乙方在收到甲方的书面通知之日起15日内补足履约保证金，逾期不补足，视为乙方违约，则甲方有权解除本合同，并要求乙方承担由此给甲方造成的实际损失（包括但不限于运输、保险、检验、人民银行公布的同期货款基准利率及银行手续费、担保、抵押、法院执行措施所产生的费用等）。

待本合同约定的服务内容及服务期限全部履行完毕后，经甲方确认后，乙方不存在任何违约行为，自甲方确认之日起15日内，甲方无息返还乙方履约保证金。若乙方存在违约行为或者有相关费用未支付的，则甲方在扣除相关费用后，若有剩余，则无息返还乙方。

**第五条：补充约定**

1.；

2. ；

3. 。

**第六条：其他**

1、本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，自双方盖章以及法定代表人或授权代表签字之日起生效。本合同于年月日，在杭州萧山国际机场内签订。

2、若双方在本合同有效期间内发生争议，则协商解决。若无法协商一致，则任何一方均有权向甲方所在的人民法院起诉。

甲方： (公章) 乙方： (公章)

法定代表人或其委托代理人：法定代表人或其委托代理人：

（签字）（签字）

**第二部分通用条款**

**1 释义**

1.1文中“双方”指“甲方和乙方”。

1.2文中费用均以人民币“元”为计价单位（除文中有特别规定）。

1.3文中“年、月、日”均指“公历年、月、日”。

1.4“机场”指“杭州萧山国际机场”。

**2 服务范围**

2.1乙方按照甲方及甲方招标文件的要求承包本项目，并根据专用条款及其附件中约定的服务范围提供符合本合同约定的服务。

2.2乙方须按本专用条款及附件约定的人员与岗位要求为甲方提供从事服务与管理的所有人员。

**3 外包服务费用与支付**

3.1甲方同意因乙方完成本合同规定的义务而向其支付合同费用，该费用已包括通过全部政府有关部门、甲方在内的各项验收及正常使用所需的一切设备、人力、包装、运输、维修、税费、保险、利润以及完成合同条件所需的一切事务，不可或缺的所有附带工作，包括应急事件处理费用等。

3.2甲方完成结算且收到乙方提供的发票后按合同约定向乙方支付价款。

3.3乙方付款申请填写错误或相关材料缺失的，应修正或补充材料后重新提交。

3.4合同费用除发生本合同约定可以调整的情形之外，不能作任何调整，任何合同费用的计算错误，无论是算术上的错误还是其他错误，皆视为已获双方接受。

**4 经济奖励**

甲方根据专用条款及其附件约定的内容对乙方进行经济奖励。

**5甲方权利和义务**

5.1 甲方权利及义务

5.1.1在乙方严格遵守合同条款的情况下，甲方保证乙方正常服务与管理活动不受干扰。甲方委托甲方所属部门（具体详见专用条款约定）对乙方进行监管和考核。

5.1.2甲方检查监督乙方遵守或学习的空防、安全、安保、消防、服务、企业文化、操作流程等方面的规章制度和信息。

5.1.3甲方有权要求乙方工作人员统一服装，佩戴服务牌。

5.1.4甲方有权根据专用条款的约定对乙方的合同履约情况进行工作调研与沟通，以便为后续的工作做好准备。

5.1.5甲方定期提供乙方工作计划、重要事务、节日保障计划等，以便乙方安排好相关工作。

5.1.6甲方有权对委托的工作内容进行业务调度，委派相关人员对乙方的安全管理、服务过程进行监督，如发现乙方的安全管理存在隐患、服务过程不符合合同约定的，有权要求乙方限期整改，并对整改结果进行检查验收。

5.1.7甲方有权监督乙方严格执行国家关于劳动用工的法律法规，与服务人员签订劳动合同，并依法足额缴纳各项社会保险。

5.1.8甲方有权审定乙方拟定的各项规章制度，并监督相关制度的落实和执行情况。

5.2甲方不承担以下责任：

5.2.1由于本合同所列不可抗力造成的服务与管理的区域、乙方工作场所等情形或条件的改变。

5.2.2由本合同所列不可抗力造成的或由第三方或乙方自身原因引起的乙方工作人员或者雇佣人员的人身伤害、财产损失或设备设施损坏。

5.2.3由于乙方责任原因造成第三方人身伤害、财产损失或设备设施损坏。

5.2.4其他非甲方原因造成的损失。

**6乙方权利和义务**

6.1乙方权利及义务

6.1.1乙方在服务区域内只能从事甲方认可的外包服务及相关的管理工作。乙方不得以任何形式转租、转让、抵押本外包服务项目；不得私自在甲方场地内进行促销、广告宣传等损害甲方形象或者合法利益的行为。

6.1.2乙方在开展相关业务的过程中，应遵守甲方的统一服务要求和规章制度，不得出现有损旅客权益和妨碍正常运行的不良行为。

6.1.3乙方应向员工或者雇佣人员提供培训专业技能的途径，保证员工或者雇佣人员有较高的业务知识与能力，对员工或者雇佣人员开展定期与不定期的相关培训及上岗培训，并做好相关台账记录。

6.1.4乙方允许甲方及其主要代表或授权人员对乙方的服务与管理进行质量监控和检查，并予以积极配合。

6.1.5未达到合同约定的服务与管理的质量要求，按照专用条款的约定向甲方提交服务情况报告，报告内容包括且不限于资料、数据、统计表、记录、照片、图纸和文件等组成，由此引起的成本支出由乙方自行承担。

6.1.6乙方及其员工或者雇佣人员应遵守消防安全的规定。采取切实可行和适当的预防措施防止火灾，遵守国家及政府有关的法律法规、议事程序、许可及要求，以及甲方相关规章制度。

6.1.7由乙方人员责任原因造成的工伤、火灾及其他安全事故,以及由此产生的社会影响、法律责任等,均由乙方全面负责。

6.1.8乙方员工或者雇佣人员

6.1.8.1乙方用工必须遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》及相关法律法规。在本合同有效期内，乙方必须与其为履行本合同义务而派往甲方的工作人员建立并存续合法的劳动合同关系，对特殊岗位的工作人员，提出保密工作要求；乙方应把相应要求列入与其工作人员或者雇佣人员签订的劳动合同中。乙方对该等工作人员必须依法履行用人单位义务。

在本合同履行过程中，如发生非因甲方原因导致的乙方工作人员或者雇佣人员任何损害，均应由乙方负责处理并依法承担责任。如果甲方发现乙方未与其派往甲方的工作人员建立劳动关系或者未依法履行用人单位义务的，甲方有权要求乙方更换该等工作人员或者雇佣人员，乙方必须按照甲方要求指定符合本合同约定的工作人员或者雇佣人员履行本合同项下之义务。

6.1.8.2乙方须提供具有经验和能力的工作人员，其工作人员应具有从事本合同下服务与管理所必须的技能、能力、经验和良好的行为举止，无任何犯罪违法记录，同时能完全遵守和履行乙方的责任和义务。

6.1.8.3根据本合同有关规定合同有效期间的任何时间段内，乙方均须依据本合同服务条款的要求，按业务情况及合同要求，进行员工配备，并报甲方确认。乙方须提供本合同涉及的员工的名单、有效证件复印件等信息。甲方有权依据实际操作需要调整乙方及其员工配置方案，则乙方需在接收到甲方意见之日起10日内整改到位。

6.1.8.4乙方须保证岗位工作人员或者雇佣人员的稳定性，按照乙方投标文件承诺的人员数量及配置情况安排投入工作。在合同有效期内的稳定率（在岗员工人数）须达到100%。如乙方派出的人员无法履行服务职责或未按乙方投标文件配足人员，甲方有权按照专用条款约定执行。

6.1.8.5乙方有义务参加甲方要求乙方遵守或学习的相关内容的培训，乙方参加的该等培训所引起的费用均由乙方自行承担。

6.1.8.6如果甲方认为乙方及其员工或者雇佣人员有不正当行为、无相关工作能力，玩忽职守或未遵守甲方安全、服务等方面的要求或违反本合同相关条款的，乙方应当按照甲方要求对该人员进行更换，具体按照专用条款约定执行。

6.1.8.7乙方及其员工或者雇佣人员如在服务过程中发生纠纷或旅客投诉，均由乙方自行承担责任，与甲方无关。若甲方因此被第三方主张承担责任而受到损失的，乙方应根据该等损失向甲方予以同等数额的赔偿。

6.1.8.8乙方在开展服务过程中应当遵照甲方的各项规章制度和要求，不得出现有损于甲方利益和旅客权益的不良行为，否则按照专用条款承担责任。

6.1.8.9乙方应遵守甲方的业务调度，提前安排，全力组织实施，及时完成甲方的工作目标任务，如因乙方原因导致甲方的工作目标任务未能及时完成的，按照专用条款约定承担责任。

6.1.8.10乙方及其员工或者雇佣人员因违反甲方规章制度或操作不当，对甲方设施、设备造成损坏的，甲方有权要求乙方按照专用条款约定赔偿。

6.1.8.11乙方必须严格按照国家规定、双方签订合同及相关补充协议标准发放服务员工的工资，不得以任何理由克扣工人工资。

6.1.9乙方需支付本合同项下工作人员或者雇佣人员的交通工具、移动通讯设备等相关需要办理的各类通行证和许可证的费用，以及此类交通工具和移动设备检测、获取许可证和停放的费用等，具体的费用标准乙方需要根据甲方的规定执行。

6.1.10乙方应视情况全额支付或偿还因本合同中需承担责任而引起的其他各项开支。若乙方未按照甲方的要求支付该等费用，甲方有权优先从乙方履约保证金中扣除该等费用。

**7考核内容及标准**

在专用条款及其附件明确考核内容及标准。

**8保险**

8.1乙方应在本合同期限内投保，且保险费由乙方承担，乙方须在合同签订后三十天内向甲方出示此保险单，并在外包服务期限内根据甲方要求适时提供已付清保费的收据。否则，甲方有权单方面解除合同，而不承担任何责任，且履约保证金不予返还。投保项目如下：

雇主责任险

公众责任险

8.2雇主责任险

在合作期间内，乙方应进行雇主责任险的投保，以保证乙方工作人员在受雇过程中从事与业务有关的工作而遭受意外或患与业务有关的国家规定的职业性疾病，所致伤、残或死亡等人身财产损害时根据《中华人民共和国劳动法》及劳动合同等相关法律法规得到充足的赔偿。甲方不对乙方工作人员承担任何赔偿责任。

8.3公众责任险

乙方应进行公众责任险投保，以保证在本合同有效期间内在乙方的相关生产、经营或其它活动中发生的意外事故而造成甲、乙方外的他人（第三者）有人身伤亡和财产损失时得到应由乙方承担的经济赔偿等合理的赔偿。甲方不承担任何赔偿责任。

8.4有关保险应满足如下要求：

采用国内通用公众责任险保单；

以乙方为被保险人并将甲方加为附加被保险人；

保险期限与合同期限相一致；

投保责任限额不低于年度累计限额1000万人民币，每次事故赔偿限额不低于200万人民币，每人每次事故最高赔偿限额不低于100万元；

保单需要包含以下责任：火灾爆炸、建筑物改变、装饰装置责任、人身侵害责任、车辆装卸责任、交叉责任、放弃代位求偿权等。

8.5相关控制措施

即便有上述保险存在，在合同中约定承包区域或项目内发生意外事故，导致财产或人身受到损失，而保险公司不予理赔或者理赔额度不足以赔偿损失时，相关费用和责任全部由乙方负责承担。

**9违约责任**

9.1双方应当按照本合同的约定切实履行。任何一方违反本合同的约定，均构成违约，应按照本合同的约定承担相应的违约责任。

9.2除本合同另有约定外，任何一方违反本合同约定的（以下简称为“违约方”），合同另一方（以下简称“守约方”）可就违约事项书面通知违约方要求违约方纠正。如违约方在收到守约方发出的纠正违约通知后的十个工作日内仍不纠正的，则构成根本违约，守约方据此可以向违约方发出书面通知单方面终止本合同。

**10不可抗力**

10.1不可抗力是指双方无法预见、且无法避免，包括但不限于水灾、地震、火山爆发、风暴或台风、流行病等自然灾害，以及国家法律、政策的调整，政府的行为；甲方改建、扩建、搬迁或功能及经营性调整以及功能、布局、流程进行的调整等情形。

10.2因不可抗力发生而导致任何一方不能履行本合同义务的（如因不可抗力致使租赁场地和财物损坏或损失，甲、乙双方均不负修复与赔偿责任），遭遇不可抗力方可以免除责任，但必须在不可抗力事由发生后24小时内书面通知对方；如因不可抗力导致无法通知对方的，则应在不可抗力事由终止后3天内书面通知对方。未履行书面通知的，不可就扩大部分的损失免除责任。

10.3由于甲方改建、扩建或者区域的功能及经营性调整等发生变化的，甲、乙双方可协商一致对本合同的约定做出变更。如无法协商达成一致的，甲方有权书面通知乙方单方面终止合同，外包服务费用结算至合同终止日，且甲方无须向乙方承担任何责任。

10.4因甲方及其上级主管部门对功能、布局、流程等进行调整，涉及本合同约定之事宜，导致本合同无法继续履行的，甲方有权单方面终止合同，外包服务费用结算至合同终止日，且甲方无须承担任何法律责任，但应当书面通知乙方。

10.5任何一方不得就不可抗力事由发生前已产生之责任免责。

**11修改或变更**

11.1任何一方需要修改和变更本合同任何条款的，应当书面通知对方，并经双方协商一致，且以书面方式签订补充条款后方可修改或变更。补充条款经双方签署后，即成为本合同的有效组成部分。补充条款约定与本合同约定不一致的，以补充条款为准。

11.2上述“补充条款”可以以“补充合同”或双方签署确认的其他文件形式替代，具有同等法律效力。

11.3如在合同履行过程中有不同意见，双方应当友好协商解决。

**12争议及管辖**

12.1因本合同的签订、生效、效力、解释、履行、解除、终止而发生的任何争议，可由双方通过友好协商方式解决。无法协商达成一致的，任何一方均有权向甲方所在地人民法院起诉。

12.2争议解决期间，与争议无涉的其他合同条款应当继续履行。

**第三部分专用条款**

**1服务范围**

1.3除通用条款约定外，乙方还需承担的服务范围：

1.3.1杭州萧山国际机场一般性旅客服务设施维修外包服务内容。

**2外包服务费用与支付**

2.5外包服务费用支付方式：按季度结算，次月支付

2.6外包服务费用支付程序：次月进行考核后，先开票后付款

2.6.1甲方对当月每日考核得分进行加权平均后得出月度考核分。当月每日考核的最低得分为月度考核得分，当季每月考核得分的平均值为季度考核得分，每季度考核得分达到95分以上（含95分），视为考核合格，按合同所规定的付款方式支付给乙方外包服务费；如考核得分95分以下，视为考核不合格，每减少1分，扣除当季该项业务服务费的1%。每月10号前，甲方向乙方提交上月月度考核情况表。

2.6.2乙方根据季度考核情况表，将上季度的服务费明细在当月13日前交甲方审核，审核同意后，乙方开具符合甲方要求的增值税专用发票，甲方在收到发票后的七个工作日内日按发票结算。

**3甲方权利和义务**

3.3除通用条款约定外，甲方的权利和义务还有：

3.3.1乙方的正常工作不受干扰。

3.3.2乙方要严格遵守合同条款，甲方应保证其正常工作不受干扰。

3.3.3甲方应负责协助乙方在承包期间办理各类禁区通行证件和许可证，保证乙方正常使用机场公共设施及服务项目。

**4乙方权利和义务**

4.2除通用条款约定外，乙方的权利和义务还有：

4.2.1乙方在从事服务工作中应当做到文明工作、安全生产，采取必要的安全防范措施。

4.2.2乙方须提供具有经验和能力的工作人员，其工作人员应具有从事本合同下服务与管理所必须的技能、能力、经验和良好的行为举止，无任何犯罪违法记录，同时能很好地遵守和履行乙方的责任和义务。乙方应及时调整不适应工作需求的服务人员及其员工。如甲方认为该员工不能胜任本职工作的，必须及时更换、调配人员，不得造成甲方空岗。

4.2.3乙方应定期对员工进行岗位职责和安全教育，加强岗位责任考核。因管理不当、违规操作发生设备损坏、被盗、人员受伤等安全事故对甲方造成损失的，乙方需承担相应的赔偿责任。财产损失的赔偿金按照甲方确定的损坏的程度和被盗物品的相应价值进行赔付。

4.2.4乙方负责参与此项服务的工作人员的人事、劳资、社会保险、计生等人事劳资管理等工作，并提供为服务工作人员办理劳动用工手续、结算发放工资、发放经济补偿金、缴纳社会保险、处理保险理赔、管理人事档案等方面的管理服务。

4.2.5乙方必须教育参与此项服务的工作人员服从甲方的规章制度要求和工作安排。

4.2.6乙方须负责处理合同服务期内所有劳资纠纷和调解管理纠纷。

4.2.7乙方须落实甲方根据规章制度和工作需要提出的其他管理要求。

4.2.8乙方须为全体提供服务的工作人员办理社会保险、公积金缴存及补充工伤保险的购买，并负责办理社会保险和工伤保险的理赔手续和发放。

4.2.9因提供服务的工作人员工作失职或故意行为或违法犯罪行为造成甲方经济损失的，乙方应承担相应的赔偿责任；因乙方自身原因所引发的一切纠纷，由乙方负完全责任；因乙方自身原因导致纠纷扩大或未能减小甲方相关损失的，由乙方承担相应责任；

4.2.10参与此项服务的工作人员发生的人身意外或其他纠纷，由乙方负责处理。如乙方挪用参与此项服务的工作人员工资和其他福利、社会保险费用，除承担由此引发的一切法律责任外，甲方有权终止服务合同。

4.2.11乙方须落实文明管理服务的措施，提供文明优质的服务。

4.2.12乙方必须承诺按照与甲方约定的岗位工资标准按时、足额支付参与此项服务的工作人员工资并缴纳社会保险、住房公积金等。否则，甲方有权从乙方的外包服务费中扣除相应的金额，扣除不足，甲方将继续向乙方进行追索。

4.2.13乙方应制定管理制度，履行服务责任，派遣、调换参与此项服务的工作人员须得到甲方的同意。因乙方自身原因引发管理或劳资纠纷的，由乙方承担由此引发的全部责任。

4.2.14乙方负责承担与参与本合同服务的工作人员的劳动合同所涉及的经济补偿金。

4.2.15乙方须配合妥善处置因更换使用单位导致的原参与此项服务的工作人员合同改签等相关事宜。

4.2.16乙方工作人员必须全部通过机场方的人员背景审查才允许上岗提供服务。

4.2.17根据本合同有关规定合同有效期间的任何时间段内，乙方均须依据本合同服务条款的要求，按业务情况及合同要求，进行员工配备，并报甲方确认。乙方须提供本合同涉及的员工的名单、有效证件复印件等信息。甲方有权依据实际操作需要调整乙方员工配置方案，则乙方需在接收到甲方意见之日起10日内整改到位。

4.2.18乙方应按投标文件承诺的人员数量及配置情况进行人员安排。如乙方派出服务人员无法达到甲方的要求，甲方应当及时通知乙方，乙方应当在收到通知之日起3个工作日内另行调派人员替换不合适的服务人员。在替换人员没有到岗的期间内，甲方有权减少相应的外包服务费（减少的外包服务费数额=100元\*需替换人数\*合格替换人员到岗时间和收到甲方通知之日的天数差）。如在30个工作日内仍未能补齐的，甲方有权解除合同，并要求乙方承担违约责任。

4.2.19如果甲方认为乙方员工有不正当行为、无相关工作能力，玩忽职守或未遵守甲方安全、服务等方面的要求或违反本合同相关条款的，乙方应当按照甲方要求对该人员进行更换，则乙方需在接收到甲方意见之日起10日内整改到位。

4.2.20乙方员工如在服务过程中发生纠纷或旅客投诉，均由乙方自行承担责任，与甲方无关。若甲方因此被第三方主张承担责任而受到损失的，甲方应据实向乙方予以赔偿。

4.2.21乙方在开展服务过程中应当遵照甲方的各项规章制度和要求，不得出现有损于甲方利益和旅客权益的不良行为。

4.2.22乙方需保证当班全程不得出现空岗和缺员现象，若遇员工请假或其他情况无法到岗，应立即派遣符合要求的员工顶替，否则甲方有权按照每人每天1000元的金额扣减外包服务费，若当月出现上述情况达到3人次，甲方有权没收全额履约保证金，并终止合同。

4.2.23乙方应做好服务人员的安全生产教育。

4.2.24乙方及其员工遵守甲方的一切行政管理、消防安全等规定和制度。

4.2.25遇突发事件或安全检查时，乙方必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

**6考核内容及标准**

6.1考核的总体目标：一般性旅客服务设施的正常稳定运行

6.2考核的方式：见附件【3】【4】考核细则

6.3考核的程序：由甲方进行日考核、月考核及续约考核，具体详见附件【3】【4】考核细则。

6.4考核结果的处理：见附件【3】【4】考核办法

6.5其他约定：无

**7保险**

7.1除通用条款约定外，增加以下内容：

（一）其他保险及费用

乙方须按相关法律法规和政府有关各部门规定为全体服务人员交纳所有相关的社会保险及其他相关费用。乙方对此全权负责。

8**违约责任**

8.1合同的生效和终止

8.3合同终止

8.3.1提前终止

（1）如果甲方在服务期要求提前终止合同，甲方须提前一个月向乙方发出书面通知终止合同

（2）合同期内如考核项目连续两个月度考核得分低于85分或一个年度内共计有三个月度考核得分低于85分，甲方有权提前终止合同，且把履约保证金作为赔偿金不予退还。

（3）如果乙方在服务期内非因法定或约定事由而单方面终止合同，乙方须提前三个月向甲方发出书面通知，并须支付给甲方履约保证金的三分之二作为赔偿金；如果乙方未提前三个月向甲方发出书面通知而擅自终止本合同的，乙方向甲方支付履约保证金全额作为赔偿金

（4）如果乙方在服务期内由于乙方原因造成重大责任事故或安全事故，甲方有权单方面解除本合同，且把履约保证金作为赔偿金不予退还。重大责任事故或安全事故主要涉及：

-发生违法治安事件。

-发生泄密事件。

-各级值班人员擅离职守，贻误紧急特殊情况的处置。

-酒后驾驶车辆。

-无关人员、车辆、物品未经许可进入控制区。

-非法侵入控制区，违反规定进入机坪、跑道、滑行道的。

-因人为失误或破坏等原因严重影响生产或办公信息系统和网络的正常运行。

-因人为失误出现关键业务中断、系统瘫痪、关键数据丢失、核心信息被窃等情况，对国家安全、社会稳定、公众利益等方面造成不良影响。

-因人为失误发生电瓶车事故造成重伤1至2人，或者轻伤3人以上的交通事故。

-因人为原因发生食品安全事件。

（5）除本合同另有规定外，乙方未能履行合同和遵守有关规定，在甲方发出书面警告后一周内乙方仍无采取补救措施以改正违约行为的，甲方有权解除本合同，乙方须向甲方支付履约保证金全额作为赔偿金甲方有权全额扣除履约保证金。

（6）本合同规定的违约金、赔偿金、履约保证金不足以弥补乙方违约而给甲方造成的损失的，乙方仍应向甲方承担违约责任。

8.3.2协议终止

（1）经双方协商同意，可在任何时候终止承包。

（2）自然终止

合同规定的服务期满，本合同自然终止。

8.3.3终止后果

（1）本合同终止的，不影响根据合同规定进行的赔偿、补偿，也不影响履约保证金的效力。

（2）合同终止时，双方应进行结算，甲方同时进行乙方承包区域设施、设备状况检查并要求乙方三天内将乙方物品撤离承包区域，否则甲方将代理处理，乙方支付甲方该等处置费并承担当年外包服务费5%的违约金。

8.3.4不放弃权利

若乙方未按照本合同约定承担相关违约责任，甲方不放弃对乙方违约行为的继续追究的权利。同时，甲方对乙方某一违约行为放弃追究权利，不得视为放弃对乙方其他违约行为追究权利。

9补充条款

9.1本合同在双方签字盖章且乙方交纳履约保证金后生效。

附件：

1、廉洁自律承诺书

2、保密承诺书

3、考核细则

4、考核内容及标准

5、机场公司业务外包项目月（季）度考核成绩及费用支付汇总表

6、一般性旅客服务设施组成部分

上述附件均是合同的组成部分，与合同具有同等法律效力。

附件1 杭州萧山国际机场有限公司廉洁自律承诺书

**杭州萧山国际机场有限公司廉洁自律承诺书**

**杭州萧山国际机场有限公司：**

我单位响应贵公司项目招标要求，参加项目投标。在投标过程中及中标后，我们将严格遵守国家法律法规和贵司招标文件要求，并郑重作出如下承诺和保证：

一、不以任何形式，无论是主动或是被动的，向贵公司有关人员或贵公司聘请的包括但不限于项目设计、监理、招标代理、造价咨询、审计、评标专家、顾问等中介机构、第三方人员赠送无论有价或无价的礼金、礼物、酬金、或其它代币券、回扣、中介费、咨询费、好处费等利益、收益或条件；或就上述内容作出任何暗示、许诺、允诺；

二、不以任何名义为贵公司有关人员或项目第三方人员报销应由贵公司或个人支付的费用；

三、不向贵公司有关人员或项目第三方人员提供宴请、旅游、和健身娱乐等活动；

四、不为贵公司有关人员或项目第三方人员出国（境）、旅游等提供方便；

五、不为贵公司有关人员或项目第三方人员个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女工作安排等提供好处或便利条件；

六、严格遵守国家招标投标法、合同法等法律规定，诚实守信，合法经营，坚决杜绝各种违法违纪行为。

七、若发现贵公司有关人员或项目第三方人员有故意设置障碍或推诿刁难我方人员参与正常投标项目建设活动以索要好处等行为，我单位将及时向贵公司纪检监察部门举报，举报电话：0571－86661113。

八、如违反上述廉洁自律承诺，贵公司有权：

1. 立即取消我单位投标、中标或在建项目的实施资格；
2. 扣除我方向贵公司缴纳的履约保证金的10%作为违反廉洁自律承诺的违约金。如该违约金不足以弥补贵公司损失的，我单位仍将承担实际损失赔偿责任。
3. 拒绝我单位在一定时期内进入贵公司进行项目建设或其它经营活动；
4. 由此引起的相应损失均由我单位承担。

承诺人单位名称（盖章）：

法定代表人：

或

委托代理人：

年月日

附件2：保密承诺书

**保密承诺书**

鉴于我方愿成为杭州萧山国际机场有限公司（以下简称“机场公司”）的供应商或潜在供应商候选人，为机场公司提供【】项目的维保外包服务。在上述业务来往过程中，机场公司可能向我方提供经营、业务、产品及技术等有关的文件、资料、软件等信息，为维护机场公司的利益，我方就保密事宜做出如下承诺：

1.商业秘密

1.1商业秘密是指机场公司（包括机场公司关联公司）一切专有、不对外公开的资料和信息。包括但不限于以下方面：

（1）经营信息（发展规划、运营状况、客户资源、货源情报、投融资计划、开发计划、标书等）；

（2）管理信息（管理方法、管理制度、员工管理、合同管理、纠纷管理等）；

（3）产品及技术信息（设计及图纸、样品及服务、技术方案、质量标准、技术标准、计算机程序等）；

（4）财务信息（财务收支、固定资产、流动资金、成本核算等）；

（5）我方单独或机场公司（包括机场公司关联公司）和我方共同为机场公司开发、设计、生产的产品、资料及相关信息；

（6）其他机场公司未对外公开的有关营运、计划、航班数据、标准、开发、生产、经营、质量管理控制和租赁的资料和数据等信息以及对供应商的管理文件。

1.2、机场公司向我方披露商业秘密可以通过数据、文字及记载这些内容的文件、光盘、软件、图书等有形媒介体现，也可通过口头、录音等视听形式体现，或者是通过参观机场公司（包括机场公司关联公司）开发的设备、运营程序而眼见的。我方一旦接触商业秘密，应立即采取保密措施。除非机场公司书面同意解禁该秘密，机场公司商业秘密的保密期限为永久。

1.3、对于上述提及的商业秘密，不能仅因为公开发表的文章或资讯中包含其内容，就认为是可对外公开的特殊情况。

1.4、以下资料不属于本承诺所指的商业秘密：

（1）我方从机场公司拟获悉之前已持有的我方无需承担保密义务的机场公司有关资料(但通过其它违约或侵权行为而获得的资料除外)；

（2）已经公开或已成为常识性的资料，且该等公开并非因违反本承诺所致。

2、我方承诺将严格保密，维护机场公司（包括机场公司关联公司）的利益。在未获得机场公司同意前，我方不得复印或以其他形式复制任何商业秘密，或者从任何由机场公司设计的装置上窃取任何商业秘密。我方不以任何方式向第三方透露、不在任何场所使用商业秘密。我方承诺只有在在履行机场公司合约时才有权使用该等商业秘密，并只向为履行机场公司合约需要了解的员工披露相关商业秘密，并促使员工自接触机场公司（包括机场公司关联公司）的商业秘密之日起，即能清楚地了解并自觉遵守其应尽的保密责任。若我方员工因任何原因未能履行本承诺所述的保密责任，则视为违反了本承诺。

3、当合同履行完毕、合同终止或经机场公司要求，我方应立即返还或根据机场公司书面要求销毁所有含有商业秘密或我方在接触商业秘密后而产生的资料，以及由我方持有的任何复制品。

4、无论在双方签订任何商务合同之前、存续期间及以后，我方均当遵守法律和本承诺约定，严格保守机场公司的商业秘密。未经机场公司同意，不得采用包括但不限于的以下方式泄露、公布、发布、出版、传授、转让或者其他任何方式，或以任何理由、任何目的非法侵犯机场公司的商业秘密：

（1）披露、使用或者允许他人以不正当手段获取的商业秘密；

（2）为机场公司以外的第三人窃取、刺探、收买、非法提供商业秘密。

（3）在电子公告系统、聊天系统、电子邮箱、论坛等计算机网络系统上传递、转发、抄送、发布、谈论和传播商业秘密；

（4）在私人交往和通信中，向亲属、朋友以及与工作无关人员泄露商业秘密，或在公共场所谈论商业秘密；

（5）擅自将属于商业秘密的文件、资料和其他物品携带、传递、寄运出机场公司办公场所或国（境）外。

（6）未经机场公司同意就以任何方式私自保存、截留含有机场公司商业秘密的任何形式资料、文件和物品的复印件、复制品、副本。

（7）将含有机场公司商业秘密的产品、技术或其他资料、信息向第三人销售、使用或以任何方式提供。

5、我方依法根据司法机关、侦查机关、或政府机构的合法指令而透露有关资料不属于违反保密义务。此情况之下，我方必须在透露之前通知机场公司，使机场公司有机会采取合法措施进行答辩与解释；并且我方应只得透露法律上要求透露的部分机密资料。

6、我方发生上述违约行为时，机场公司（包括机场公司关联公司）有权要求我方立即停止侵权和进一步的对外泄露或滥用，并要求我方采取其他合理的补救措施，并有权终止甲乙双方正在执行的其他合同，而机场公司（包括机场公司关联公司）无需对此承担任何责任。

7、我方已理解和承认，任何违反本承诺的对外泄露或擅自使用商业秘密，将对机场公司（包括机场公司关联公司）系统造成很难估计的、无法弥补的损害。该损失包括但不限于：（1）因我方侵权行为造成的机场公司利益减少，该等利益包括直接利益损失（指销量、利润减少及开发费用损失）与间接利益损失（指无形资产的价值减少）；（2）因我方侵权行为导致机场公司调查、维权等所花费的支出（包括但不限于差旅费、交通费、公证费、鉴定费、通讯费、律师费等）。

8、违约责任

8.1因我方违反保密义务的行为造成机场公司的一切损失，我方应当全部予以赔偿。

8.2如我方违反本承诺书下保密义务，应当承担违约责任，除赔偿损失外，还应依据合同向机场公司支付相应的违约金；

9、本承诺书适用中华人民共和国法律，如因履行本承诺书发生争议，则双方均有权向机场公司所在地法院提起诉讼。

供应商(盖章):

法定代表人或授权代表：

电话/传真：

地址：

日期：年月日

附件3：外包服务标准和要求

**外包服务标准和要求**

维护人员应按班次划分，保障一般性旅客服务设施的正常运行和故障的快速恢复。

一、人员标准

按照全年365天驻场的要求进行人员配置，如下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 岗位 | 数量（名） | 工作年限要求 | 专业要求 |
| 维护人员 | 不少于2人 | 五年及以上 | 人员资质应具备水电或氩弧焊相关专业证书（专职维护维修人员2人中，1人需具备水电专业相关证书、另1人需具备氩弧焊专业相关证书）。 |

二、服务要求

为保障一般性旅客服务设施使用安全正常，维修外包服务的内容主要体现在以下方面：

（一）及时响应

维保单位应在航站楼设有值班室，维保外包人员实行值班制度，建立统一的报修联系方式，确保报修电话24小时及时接听，以及接到报修电话后60分钟内赶赴现场处理。在长假或有重要保障任务期间，需主动加班或加岗，增强保障力量。

（二）故障处理

在日常维修维护过程中能迅速判断出故障原因，快速、有效的修复故障，有效保障一般性旅客服务设施的正常运行。

（三）设备维护保养

设备维护为预防性维护。需完善和落实巡定期检查制度，实现故障早发现、隐患早排除，切实提高保障水平。对于监管单位提出的整改意见，能积极配合，及时整改，不断提升设备维护水平。

（四）业务台帐

建立完备的业务台帐体系，包括《故障处理单》《定期检查记录本》《配件、耗材、辅材领用单》等，详细记录各项维护维修工作，起到自我督促、强化安全生产管理的作用。

（五）学习培训

为提升保障能力，定期组织开展内部技术交流、培训和故障案例分析。

附件4:考核内容及标准

|  |  |
| --- | --- |
| **考核内容** | **扣分标准** |
| 承包商责任原因造成的恐怖事件、生产安全事故、消防安全事故等重大事件，给甲方造成损失 | 1、承包商承担主要责任的，一票否决，得 0 分。  2、承包商承担次要责任的，视情扣 5-20 分。 |
| 承包商责任原因造成各类不安全事件，事故症候等影响机场形象及造成甲方损失 |
| 承包商责任原因造成的恶劣事件 |
| 承包商公司行为被查处的违法违纪事件 | 1、承包商承担主要责任的，视情扣 5-15 分。  2、承包商承担次要责任的，视情扣 1-10 分。 |
| 承包商责任原因造成航班延误、复飞等影响航班生产正常性的事件 |
| 上级主管单位开具各类整改单、告知书 |
| **人员** | |
| 技术能力与资质 | 人员技术能力或资质（证书、年龄、性别等内容）为到达要求或过期，每次发生扣1分 |
| 工作态度与形象 | 人员工作态度消极，未按规定着工作服，仪表不得体，每次扣1分 |
| 人员培训及上岗要求 | 承包商人员应在人员上岗前进行岗前培训，符合甲方要求后，方可上岗。发现未按要求培训上岗的，每次扣1分。 |
| 人员劳务关系 | 工作人员必须与外包商签订劳动合同，履行国家相关法律法规的义务，经检查发现不符合要求的扣4分，并要求承包商立即整改。 |
| 薪酬发放 | 发生承包商不按投标承诺发放工资薪酬的事件，每次扣1分，造成工作影响且不及时整改的扣4分。 |
| 员工的遵纪守法情况 | 承包商工作人员应保持廉洁，遵守基本的道德准则，法律法规和机场相关规章制度，如发生违规行为，一次扣2分，并要求承包商对相关人员进行处罚。 |
| 人员排班及在岗情况 | 未按合约要求或根据监管单位需要进行及时调整人员排班，或存在在岗人数不符的，每次扣 2 分。 |
| **质量** | |
| 台账、资料管理质量 | 未对台账、资料进行合理管理或未按要求填写台账（漏填、不填等），每次发生扣 1 分。 |
| 设备修复率 | 设备的修复率未达到合约要求的(月故障总量95%)，每次扣 2 分。若出现责任原因造成的重复故障，则每次扣 1 分。 |
| 现场工作环境维护 | 未对工作场所或维修区域进行卫生打扫的，每次发生扣 1 分。 |
| 维修标准/设备正常率 | 设备的维修标准/设备正常率未达到合约要求的，每次扣 5 分 |
| 设备修复速度 | 设备的修复速度未达到合约要求的（18小时内），每次扣 2 分。 |
| 应急事件处理质量 | 对应急事件处理未达到规定要求或不够及时的，第一次发生扣2 分，若发生处置不当造成损失的，则视情扣 3-5 分。 |
| 服务投诉 | 投诉总量超过3次（不含3次），每投诉一次扣1分；有效投诉超过一次，每投诉一次扣3分。 |
| **安全** | |
| 人员证件管理 | 未重视安全工作，未对通行证件进行有效管理（登记、收发等）的，每次扣 1 分。发生通行证相关不安全或治安事件的，视情扣 5-10 分，特别严重的按照“安全及否定指标”执行。 |
| 提供和维护安全的工作环境 | 要求承包商有保证提供和维护安全工作环境的人力和物力能力，并不断完善和提高，发现安全隐患立即整改，拖延不整改或不到位的扣4分。 |
| 安全文件制度管理 | 未制定或及时更新相关安全管理制度的，扣 0.5 分。 |
| 工具管理 | 未按照规定携带工具进入或离开隔离区的，扣2分；发生工具相关不安全或治安事件的，视情扣 5-10 分，特别严重的按照“安全及否定指标”执行。 |
| **过程** | |
| 工作计划方案的充分性和质量 | 工作计划制定详尽合理的得4分，监管人员视实际情况扣分。 |
| 台账及资料管理 | 经检查发现承包商人员未按要求填写台账和更新资料的，第一次发生扣1分，第二次发生则得0分。 |
| 工作进展及工作质量通报情况 | 承包商不及时或故意不向甲方汇报工作进展的，第一次发生扣1分，第二次发生则得0分。 |
| 是否及时对发现的问题进行现场处理 | 工作过程中发生问题未能及时采取补救措施的一次扣2分 |
| **资源** | |
| 根据投标承诺足额配备人员 | 经检查发现承包商未按照要求配备规定人数或不满足工作需求的扣3分。 |
| 根据投标承诺提供设备及耗材等 | 发现承包商未按要求配备常用工具、消耗品、器材等情况，第一次发生扣1分，第二次发生扣2分。 |
| 耗材出入库管理和甲方托管设备维保 | 承包商未按甲方要求进行出入库管理或管理混乱，出现以次充好等情况的，每次扣1分，重复出现的扣2分。 |
| **其他** | |
| 用户满意度 | 每次满意度调查未达到合格的扣1-3分。 |
| **加分项** | |
| 好人好事及表扬 | 每件好人好事，经甲方认可受到表扬的加2分，。 |
| 提出可行性建议 | 经甲方认可，由承包商提出建议和意见已经实施的，每条加2分 |
| 发现隐患主动上报并着手整改解决 | 每次可加2分。 |
| 安保测试及应急演练情况 | 组织安保测试和应急演练，或在公司组织的安保测试和应急演安保测试及应急演练情况安全文件制度管理练中承包商表现良好的视情加 0.5-2 分（不累加），其中受到表彰的加 2 分。 |

附件5：机场公司业务外包项目月（季）度考核成绩及费用支付汇总表

考核期间：年月（季）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 承包商 | 支付方式 | 合格分值 | 考核得分 | 支付费用 | 扣除费用 | 考核人 |
| 1 |  |  | 季度 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  | 月度 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  | 年度 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 监管科室意见：  负责人：日期： | | | 外包主管科室意见（如有）：  负责人：日期： | | | | | |
| 部门分管领导意见：  签字：日期： | | | 部门主要领导意见（如需）：  签字：日期： | | | | | |
| **项目扣分扣款情况说明** | | | | | | | | |
| 序号 | 项目 | 承包商 | 情况说明 | | | | | |
| 1 |  |  |  | | | | | |
| 2 |  |  |  | | | | | |
| 3 |  |  |  | | | | | |
| 4 |  |  |  | | | | | |
| 5 |  |  |  | | | | | |

附件6：一般性旅客服务设施数量及分布明细

一般性旅客服务设施数量明细

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设施名称 | 数量 | 分布区域 |
|  | 旅客座椅 | 10272座 | T1、T2、T3航站楼 |
|  | 饮水机 | 46台 | T1、T2、T3航站楼 |
|  | 旅客充电设备 | 53台 | T1、T2、T3航站楼 |
|  | 地毯 | 60000余平米 | T1、T2、T3航站楼 |
|  | 隔离护栏 | 3500根 | T1、T2、T3航站楼 |
|  | 不锈钢隔离护栏 | 2000米 | T1、T2、T3航站楼 |
|  | 不锈钢垃圾桶 | 500只 | T1、T2、T3航站楼 |

第五章评标方法及标准

为保证本招标项目评标工作顺利进行，根据《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国招标投标法实施条例》、《评标委员会和评标方法暂行规定》（原国家发展计划委员会、建设部等七部委第12号令）等有关规定，制定本办法。

**一、评标原则**

评标应遵循公平、公正、科学、择优的原则。

**二、评标组织**

评标工作由招标人依法组建的评标委员会（小组）负责。评标委员会成员为3人及以上单数，评标委员会由招标人自行组建。

**三、投标文件的评审**

3.1 符合性评审

3.1.1评标委员会应依照招标文件的要求和规定首先对投标人的投标资格和投标文件进行符合性审查，审查过程中评标委员会可以要求投标人提交下列审查项所需的有关证明和证件的原件，以便核验。投标文件如存在以下情况之一的，经评标委员会三分之二以上的成员认定，符合性审查不予通过，作否决投标处理，不再进行详细评审：

1、投标人的投标资格不满足国家有关规定或招标文件载明的投标资格条件的；

2、投标文件未按招标文件的要求签署和盖章的（仅限于单位印章和法定代表人或其委托代理人签字或盖章）；

3、投标文件未按规定的格式填写，内容不全或关键字迹模糊、无法辨认的；

4、投标人递交两份或多份内容不同的投标文件，或在一份投标文件中对同一招标项目报有两个或多个报价，且未声明哪一个有效；

5、供货期不满足招标文件要求的；

6、不响应招标文件规定的实质性要求（技术需求中打★部分）

7、投标人不以自己的名义或未按招标文件的要求提供投标保证金或提供的保证金有缺陷而不能接受的；

8、投标人以他人名义投标、或与他人串通投标、或以行贿手段谋取中标，或弄虚作假的；

9、存在法律、法规、规章规定的其它无效投标情况的。

涉及本文件投标人资格条件第（2）至（4）款，若投标人采用承诺方式的，评标委员会有权通过信用中国网站www.creditchina.gov.cn、中国裁判文书网http://wenshu.court.gov.cn、国家税务总局各省电子税务局网站进行查询，若查询结果不符合资格条件要求或无法查询到相关信息的，评标委员会有权对该投标人作否决投标处理。

3.1.2 报价算术性修正

评标委员会按以下原则对通过符合性审查的投标文件报价进行算术性修正：

投标文件中的大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；

总价金额与依据单价（或各分项合计）计算出的结果不一致的，以单价金额（或各分项合计）为准修正总价，但单价金额小数点有明显错误的除外。

★修正的价格经投标人书面确认后具有约束力。投标人不接受修正价格的，其投标作否决投标处理。

当通过符合性评审的单位少于三家时（不包括三家），应由评标委员会确认是否具有竞争性，如果有竞争性，则评标继续进行。

3.2 投标文件的澄清和补正

3.2.1 在评标过程中，评标委员会可以书面形式要求投标人对所提交的投标文件中不明确的内容进行书面澄清、说明或者补正。评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

3.2.2澄清、说明和补正不得改变投标文件的实质性内容（算术性错误修正的除外）。投标人的书面澄清、说明和补正属于投标文件的组成部分。

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

3.3评标细则

本次评标采用综合评估法，评标委员会根据评审情况，对技术、商务等方面进行评审。评标委员会根据评审情况，对各投标人的商务报价进行统一打分，对各投标人的技术由评标委员会成员进行独立打分。所有分值均保留小数点后1位小数。若评标委员会的评分表中计分不在分值范围内的，则该评分表无效。

每个投标人最终得分=商务报价分+技术评分

3.3.1商务报价分满分70分

报价评分应在投标报价响应招标文件要求的基础上，取所有有效投标报价的算数平均值与次低价的算数平均值作为评标基准价，如有效投标报价的数量小于4个，则评标基准价为所有有效投标报价的算数平均值与最低价的算数平均值。

投标人的投标价等于评标基准价的得70分，每高于评标基准价1%的扣1分，每低于评标基准价1%的扣0.5分（不足1个百分点按插值法计算，小数点后保留二位，四舍五入，商务分最低得分为30分）

此项由评标委员会集体核实后统一打分。

2、资信及技术评分满分30分

该评分分值由评标委员会成员独立打分（具体分值设定详见下表），小数点后保留1位小数。每个投标人的最终资信及技术得分为评标委员会打分的算术平均值（小数点后保留2位，第三位四舍五入）。

资信及技术评分分值设定标准

| 评分细项 | 分值 | 评分标准 |
| --- | --- | --- |
| 同类业绩 | 6分 | 同类业绩（6分）  1.评分标准：  （1）每提供一个年度服务金额20万（含）至50万（不含）的有效业绩，该业绩得1分；  （2）每提供一个年度服务金额50万（含）及以上的有效业绩，该业绩得2分；  本项最高得6分。 |
| 工具配置 | 3分 | 工具管理，数量是否充足，由专家评委横向比较打分。 |
| 现场机构设置和岗位人员配置 | 5分 | 现场机构设置和岗位人员配置（5分）  （1）评分标准：  A.提供现场组织架构设置和岗位人员配置（包括但不限于组织机构、人员数量、岗位配置、人员分班排班方案等），方案完善合理，岗位及人员配置合理、充足等方面，从优至劣的程度由高至低进行综合打分；  B.未提供《现场机构设置和岗位人员配置方案》的，得0分。  （2）评分分值：  优得5分；良得3分；一般得2分；差得0分。 |
| 员工专业能力建设方案 | 3分 | 员工专业能力建设方案（3分）  （1）评分标准：  A.提供项目员工专业能力建设方案，按照投标人的方案完善，且具有针对性、操作性，优至劣的程度由高至低进行综合打分。  B.未提供《员工专业能力建设方案》的，得0分；  （2）评分分值：  优得3分；良得2分；中得1分；一般得0.5分；差得0.1分。 |
| 服务方案 | 8分 | 服务方案（8分）  （1）评分标准：  A.制定一般性旅客服务设施维修服务方案，内容应包括但不限于服务理念、进场计划、排班方案、工作流程、质量标准、考核标准、管理体系和品牌建设等，方案完善合理，从优至劣的程度由高至低进行综合打分；  B.未提供服务方案的，得0分；  （2）评分分值：  优得8分；良得5分；一般得2分；差得0分。 |
| 应急预案 | 3分 | 应急预案（3分）  （1）评分标准：  A.制定一般性旅客服务设施维修应急预案，内容应包括但不限于旅客服务设施故障事件管理办法，各类旅客服务设施特殊情况应急预案等，方案完善合理，从优至劣的程度由高至低进行综合打分；  B．未提供安全管理方案的，得0分；  （2）评分分值：  优得3分；良得2分；中得1分；一般得0.5分；差得0.1分。 |
| 服务承诺 | 2分 | 服务承诺及保证措施 |
| 备注 | （1）以上各条款，不提供或不能有效证明的，均不得分。  （2）如评审过程中，评标委员会要求投标人提交原件的，其需要在规定时间内及时递交。如未提交，相关内容将无效，不作为评审依据。 | |

3.4推荐中标候选人

3.4.1当有效投标文件大于等于二名时，评标委员会得分最高、次高的投标人为中标候选人（如果得分相同则按投标人报价从低到高顺序推荐为中标候选人，如果投标报价也相同，则抽签决定）。

3.4.2当有效投标文件只有一名时，则由评标委员会确定是否推荐为中标候选人。

3.5评标报告

评标委员会完成评标后，应当向招标人提交书面评标报告。评标报告由评标委员会起草，按少数服从多数的原则通过。评标委员会全体成员应在评标报告上签字认可，评标专家如有保留意见可以在评标报告中阐明。

**四、定标**

4.1招标人将确定评标委员会推荐的第一中标候选人为中标人。第一中标候选人放弃中标、因不可抗力不能履行合同、不按照招标文件要求提交履约保证金，或者被查实存在影响中标结果的违法行为等情形，不符合中标条件的，招标人可以在其他中标候选人中按照推荐的排序确定中标人或重新招标。

4.2中标候选人因不可抗力之外的原因放弃中标权的，必须按文件规定没收其投标保证金，没收的投标保证金不能弥补由于其放弃中标权而给招标人造成报价的差额部分，由放弃中标权的中标候选人承担。

4.3 如发生投诉争议等情况时，经查实中标候选人存在违法、违规行为，不符合中标条件，且该行为在评标时是无法发现和确认的，招标人可以在其他中标候选人中按照推荐的排序确定中标人或重新招标。

4.4招标人对评标、定标结果不负责解释。

第六章投标文件格式

**目录**

封面

一、投标函；

二、投标报价表；

三、法定代表人资格证明书；

四、授权委托书；

五、投标人资格证明文件：

（1）投标人一般情况及有关证明投标人法律地位的文件（包括营业执照、税务登记证、资质证书等），说明投标人的注册地点和主要经营范围；

（2）信用中国网站www.creditchina.gov.cn 、中国裁判文书网http://wenshu.court.gov.cn查询结果证材料。

（3）有关证明投标人的企业信誉及获得各种奖励等资料；

（4）投标人经济实力：包括企业注册资金、财务报告与报表中反映的财务状况；

（5）近三年完成类似项目业绩情况；

（6）招标文件投标人资格要求中提供的相关材料。

六、服务大纲

（1）本项目概况；

（2）工作内容和依据；

（3）现场机构、人力、物资设备配置；

（4）服务人员的作业安排和进场计划；

（5）运行、安全、服务等相关管理方案；

（6）对本项目的实施意见及重点、难点控制；

（7）对特殊情况的承诺以及灾害性、突发事件的应急预案；

（8）投入到本项目的项目负责人、其他人员的情况汇总表及业绩、经历、能力介绍、资格证明材料及人员到位率的承诺；

（9）投入本项目服务的仪器、仪表、设备及交通工具汇总表。

七、投标人认为应该提供的其他材料。

注：未提供格式的由投标人自行拟定格式。

正本（或副本）

封面

**杭州萧山国际机场**

**一般性旅客服务设施维修外包项目**

**投标文件**

投标人：（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）

日期：2019年月日

一、投标函

致：杭州萧山国际机场有限公司

1、根据已收到的招标文件，遵照《中华人民共和国招标投标法》等有关规定，经考察现场和研究上述招标文件后，我方愿以投标总价为人民币 (大写)：元（RMB元）报价并按上述招标文件要求承揽上述项目所有等工作。

2. 我方承诺：

（1）我方不是失信被执行人；

（2）我方在规定期限内无行贿犯罪记录；

（3）我方具有一般纳税人资格，可提供增值税专用发票。

3．如我方中标，我方承诺：

(1)在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同；

(2)在签订合同时不向你方提出附加条件；

(3)按照招标文件要求提交履约保证金；

(4)在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

　　 4、我方同意所递交的投标文件在“前附表”规定的投标有效期内有效，在此期间内我方的投标有可能中标，我方将受此约束。

5、除非另外达成协议并生效，你方的中标通知书和本投标文件将构成约束我们双方的合同。

6、我方已详细审查招标文件包括澄清函和修改文件(若有)、所有已提供的资料以及有关附件，我司已完全理解上述文件的全部内容，并放弃提出任何误解或不明作为抗辩的权利。

7、我方同意按照你方可能提出的要求，提供有关的任何其它数字或资料，并对贵方可能不接受最低报价及任何报价表示理解。

投标人：（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）

地 址：

邮政编码：

电 话：

传 真：

开户银行：

账 号：

日 期： 年 月 日

二、法定代表人身份证明

投标人名称：

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：

身份证号码：

系（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件

投标人：（盖单位章）

日期：年月日

法定代表人身份证复印件粘贴处（正、反面）

三、授权委托书

本人（姓名）系（投标人名称）的法定代表人，现委托（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改（项目名称）投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

代理人无转委托权。

附：委托代理人身份证复印件

投标人：（盖单位章）

法定代表人：（签字或盖章）

身份证号码：

委托的代理人：（签字或盖章）

身份证号码：

日期：年月日

委托代理人身份证复印件粘贴处（正、反面）

注：如投标文件由委托代理人签字或盖章的，投标文件必须附此授权委托书。

四、投标报价表

* 1. **总则**
  2. 一旦投标人对本投标报价表作出报价并为招标人所接纳后，本投标报价表就成为一份具有约束力的合同文件的一部分，用来作为合同付款的依据。
  3. 投标人应仔细阅读所有招标文件，填报自己理解并认为正确的报价。除合同规定的调整外，投标人对实际工作及工作量的差异的索赔将不获考虑。
  4. 本投标报价表中所有金额和单价以人民币结算。
  5. 本投标报价表中的金额应包括在项目整个实施过程中，根据合同所需要的所有成本和费用。
  6. 投标报价表包含以下各表

(1)投标报价汇总表

(2)投标报价分项表

(3)备品备件分项报价表（不计入总价）

**4.1投标报价汇总表**

单位：万元

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 费用名称 | 投标报价 |
| 1 | 第一年维保费 |  |
| 2 | 第二年维保费 |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | 合计 |  |

**4.2投标报价分项表**

单位：万元

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 第一年维保费 | 投标报价 |
| 1 | 维保服务费 |  |
| 2 | 驻场人员费 |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
|  |  |  |
|  | 合计 |  |

单位：万元

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 第二年维保费 | 投标报价 |
| 1 | 维保服务费 |  |
| 2 | 驻场人员费 |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
|  |  |  |
|  | 合计 |  |

**4.3备品备件分项报价表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序 号** | **设备名称** | **规格型号** | **品 牌** | **原产地** | **单位** | **数量** | **单 价**  **不含税** | **合 价**  **不含税** | **备 注** |
| **单位(元)** | **单位(元)** |
| **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **…** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **合计（不含税价）** | | | | | | | |  |  |
| **税率** | | | | | | | |  |  |
| **合计（含税价）** | | | | | | | |  |  |

注：维保服务期间内所需的备品、备件，清单由投标人自列，费用不计入总价

五、投标人资格证明文件

（一）投标人一般情况

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 企业名称 |  | | | | | | | | | | | | |
| 企业地址 |  | | | | | | | | | | | | |
| 电话 |  | | | | | | 传真 | | |  | | |
| 企业成立年份 |  | | | | | | | | | | | | |
| 企业性质 |  | | | 上级主管部门 | | | | |  | | | | |
| 企业法人 |  | | 职务 |  | | | | | 职称 | |  | | |
| 企业技术  负责人 |  | | 职务 |  | | | | | 职称 | |  | | |
| 企业编制人数 | 在册人数 | | | | | |  | | | | | | |
| 高级职称（其中注册人员） | | | | | |  | | | | | | |
| 中级职称（其中注册人员） | | | | | |  | | | | | | |
| 初级职称 | | | | | |  | | | | | | |
| 企业资质等级及证号 |  | | | | 证号 |  | | | | 取得时间 | |  | |
|  | | | | 证号 |  | | | | 取得时间 | |  | |
|  | | | | 证号 |  | | | | 取得时间 | |  | |
|  | | | | 证号 |  | | | | 取得时间 | |  | |
| 工商营业执照及营业范围 |  | | | | | | | | | | | | |
| 注册资金 |  | | | | | | | | | | | | |
| 开户银行及帐号 |  | | | | | | | | | | | | |
| 联系人姓名  及电话号码 |  | | | 过去3年完成  产值/人均产值 | | | | |  | | | |  |
|  | | | |  |

（二）近三年完成类似项目业绩情况

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 建设单位 | 项目名称  及建设地点 | 类型 | 建设规模 | 开竣工日期 | 质量达到  标准 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

注：附服务合同等相应证明文件

六、服务大纲

（一）项目负责人简介

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 性别 | |  | | 年龄 | |  |
| 职称 |  | 资质等级 | |  | | | | |
| 毕业院校、学历参加工作时间 |  | | | | 从事本工作年限 | |  | |
| 已完成类似项目情况 | | | | | | | | |
| 建设单位 | 项目名称 | 建设规模 | 主要资历、经验及担任的职务 | | | | | |
|  |  |  |  | | | | | |
|  |  |  |  | | | | | |
|  |  |  |  | | | | | |
|  |  |  |  | | | | | |
|  |  |  |  | | | | | |
|  |  |  |  | | | | | |
|  |  |  |  | | | | | |

注：附职称证、身份证、资格证、业绩合同等相应证明文件

（二）主要参与服务人员简介

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗位名称 | 姓名 | 执业资格/职称 | 本项目  拟任职务 | 工作年限、主要经验 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

注：附职称证、身份证、资格证、业绩合同等相应证明文件

七、投标人认为应该提供的其他材料。