

招 标 文 件

项目编号：GC-FGX260982

项目名称：中国美术馆特展安保及服务采购项目

中央国家机关政府采购中心

2026 年 08 月

目录

第一部分	投标邀请.....	1
第二部分	投标人须知前附表.....	3
第三部分	投标人须知.....	6
第四部分	评标方法和评标标准.....	18
第五部分	采购需求.....	18
第六部分	中标合同.....	18
第七部分	投标文件格式.....	19
第八部分	附件.....	22

第一部分 投标邀请

中央国家机关政府采购中心（以下简称国采中心）就下述采购项目进行公开招标，邀请合格投标人投标，本项目招投标活动通过**国采中心单独项目电子采购系统（国 e 采）**实施。

一、项目编号：GC-FGX260982

二、项目名称：中国美术馆特展安保及服务采购项目

三、招标内容

（一）本次招标范围包括：中国美术馆（北京市东城区五四大街 1 号）安保及服务采购，负责特展展厅日常值守、秩序维护、展品看护、观众服务、安全巡逻、导览耳机管理、展览出入口秩序引导、展览相关设备管理、投诉处理、应急处置、闭厅落锁、展厅灯光及温湿度调控及负责特展区 1-2 层楼层衔接通道的秩序管控、安全值守等各项工作。

（二）履约时间：**2026-09-08** 至 **2027-02-07**（具体服务起止日期可随合同签订时间相应顺延）

（三）履约地点：中国美术馆（北京市东城区五四大街 1 号）

（四）预算金额：人民币 143.950000 万元。

（五）最高限价：143.95 万元。

四、投标人应具备的特殊要求：

*具有北京市公安机关核发的《保安服务许可证》并在北京市公安局备案，《保安服务许可证》

中服务范围包含安全检查。

五、招标文件领取时间及方法

自公告发布之日起 5 个工作日，登录中央政府采购网（www.zycg.gov.cn）在“单独委托项目”栏目或通过投标工具，免费下载招标文件。

投标工具下载地址：中央政府采购网首页--下载中心--供应商专区--投标工具（新）。

六、投标文件的提交方式及注意事项

本项目采用**电子采购系统（国 e 采）**进行网上投标，请符合投标条件的投标人安装投标工具（新），编制完成后加密上传投标文件。除上述方式之外，不接受投标人以纸质文件或其他任何方式提交的投标文件。

七、接受投标时间、投标截止时间及开标时间

接受投标时间为本公告发布之日起至 2026-09-09 09:00:00

投标截止及开标时间为 2026-09-09 09:00:00

投标截止后将拒绝接受投标文件上传，在规定时间内上传的投标文件不符合相关规定要求的也将被拒收。

八、开标方式

本项目通过网上开标大厅进行开标，投标人可以在开标前登录**电子采购系统（国 e 采）** 点击开标大厅，参加开标过程并确认唱标结果，投标人未参加开标的视同认同唱标结果。开标室电话：010-55604414。

九、本项目其余相关信息均在“中国政府采购网”、“中央政府采购网”等媒体上发布。

采 购 人：中国美术馆

采购人地址：北京市东城区五四大街 1 号

联 系 人：郝文璟

联系电话：010-64007990

采购人邮箱： 13810209563@139.com

国采中心地址：北京市西城区西直门内大街西章胡同 9 号院

邮政编码： 100035

项目联系人： 卢昀灿灿

电 话： 010-55602722

项目负责人： 徐婧婧

电 话： 010-83084953

电子邮件： halycc@126.com

十、投标注意事项

（一）本项目采用电子采购系统（国 e 采）进行招投标，请在投标前详细阅读中央政府采购网首页“通知公告”栏目的《关于新版单独委托项目电子采购系统上线试运行的通知》及相关附件。

（二）供应商进行投标须提前办理数字证书和电子签章，办理方式和注意事项详见中央政府采购网首页“注册指南”专栏。已办理数字证书请确保证书还在有效期内，如已过期或即将过期，须联系 CA 服务机构进行证书更新。

（三）供应商可在中央政府采购网（www.zycg.gov.cn）采购公告栏查看并登录下载招标文件，或通过投标工具免费下载招标文件，本项目无须报名。

（四）供应商在投标过程中涉及系统平台操作的技术问题，可致电国采中心技术支持热线咨询，电话：010-55603940。供应商应当充分熟悉国 e 采系统相关操作手册和系统要求，应当知晓因未严格按操作手册要求和系统提示进行操作可能会出现不确定的异常情况和一定风险。

（五）为使更多供应商能参加投标，本项目招标文件公告期限届满后仍允许下载招标文件参加投标，但为提高采购效率，在公告期限届满之后下载招标文件的，对招标文件的质疑期限从公告期限届满之日起计算；在公告期限届满之前下载招标文件的，对招标文件的质疑期限从下载之日起计算。

第二部分 投标人须知前附表

序号	内容	说明与要求
1	采购人名称	中国美术馆
2	项目预算	本项目预算为人民币 143.950000 万元 *投标人应有明确报价，超过预算或者无报价的，投标无效。
3	最高限价	本项目最高限价为 143.95 万元 *投标人应有明确报价，超过最高限价或者无报价的，投标无效。
4	投标人应具备的特殊要求	*具有北京市公安机关核发的《保安服务许可证》并在北京市公安局备案，《保安服务许可证》中服务范围包含安全检查。
5	投标产品的资质要求	/
6	是否允许代理商投标	否
7	核心产品	/
8	不同投标人提供同一品牌产品，或者在非单一产品采购项目中提供的核心产品品牌相同时的处理规则	采用最低评标价法的采购项目，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标,报价相同的采取随机抽取方式确定，其他投标无效； 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格，评审得分相同的，采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。
9	是否允许进口产品投标	否
10	开标一览表	*投标人在提交投标文件时，应按照投标工具的流程和提示编制并上传开标一览表。
11	是否允许联合体投标	否
12	投标人资格审查材料	*投标人在提交投标文件时，应按照投标工具的流程和提示编制并上传资格审查材料；资格审查材料包括：投标人资格审查一览表、联合体投标协议书（如本表第 11 条已要求且投标人是联合体的提交）。
13	投标人应提交的商务文件	1.*投标函扫描件（须加盖公章）； 2.*法定代表人授权委托书扫描件（投标人代表非法定代表人时提供，须加盖公章）； 3.*按照本表“投标人应具备的特殊要求”上传有关材料扫描件； 4.商务条款偏离表； 5.进口产品清单及进口产品生产厂家的授权书扫描件（若本表第 9 条已要求，且投标人所投产品为进口产品）； 6.《中小企业声明函》（符合条件的提供，详见招标文件格式，中标中小企业将在中标公告中予以标注）； 7.《残疾人福利性单位声明函》（符合条件的提供，详见招标文件格式，中标残

序号	内容	说明与要求
		疾人福利性单位将在中标公告中予以标注)； 8.《联合体投标协议书》或《分包意向书》； 9.与评审相关的其他商务资料。
14	投标人应提交的技术文件	(一) 技术文件 1.*投标分项报价表； 2.企业管理体系证书扫描件（详见文件第四部分）； 3.拟配备的物业服务团队表 (1) *服务团队人员数量不能少于 41（含项目经理/保安项目应为保安队长），投标人服务团队数量少于该底限将导致投标无效； (2) 根据本项目要求，相应人员须提供学历等证书扫描件及工作履历（详见文件第四部分），服务团队须提供人员素质结构表（包括但不限于学历、证书情况、年龄等。素质结构表以承诺的方式填写，并依此表打分，无需提供具体人员姓名及相关证件。中标后签订合同时，应提供具体人员名单及证件，若不履约，中标人须承担相应责任）； (3) 根据本项目要求，相应人员须提供其与投标人存在缴纳社保关系的有效证明扫描件（详见文件第四部分）； (4) 项目经理/保安项目应为保安队长只能在一个项目中任职，名单中标后随中标公告一起公示，并保证在本项目合同期内未在其他项目中担任项目经理。如在其他项目中担任项目经理，投标人将按服务需求承诺函中的承诺，接受违约处罚； 4.项目服务团队人员招收、招聘来源情况及人员稳定性保障措施； 5.*服务需求承诺函； 6.主要投标标的情况表； 7.项目经理情况表； 8.投标人自行编写的认为与评审相关的其他技术资料； 9.异常低价情况说明函。
15	投标文件提交方式	*本项目采用电子采购系统（国 e 采）进行网上投标，请符合投标条件的投标人安装投标工具（新）（下载地址：中央政府采购网首页--下载中心--软件下载），编制并加密上传投标文件。除上述方式之外，不接受投标人以纸质文件以及其他任何方式提交的投标文件。 *如果系统读取的投标人（响应人）所用计算机的内置网卡 MAC 地址和其他投标人（响应人）相同，其投标将被拒绝。
16	供应商 CA 办理	CA 办理有关事项详见中央政府采购网首页“注册指南”专栏相关通知。
17	除落实《政府采购促进中小企业发展管理办法》外，是否允许投标人将项目非主体、非关键性工作交由他人完成	否
18	投标有效期	*120 日历天（投标有效期从提交投标文件的截止之日起算。有效期短于该规定期限的投标无效）。

序号	内容	说明与要求
19	是否提交投标保证金	否
20	是否提交履约保证金	是，本项目需在中标后收取履约保证金，履约保证金数额为本项目中标合同金额的 10%（不超过 10%）
21	是否允许履约担保与融资担保	是
22	中小微企业有关政策	1.本项目不专门面向中小企业采购或预留采购份额。 2.根据《国务院关于印发扎实稳住经济一揽子政策措施的通知》（国发〔2022〕12号）、《财政部、工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）和财政部《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号），对小型和微型企业产品的投标/响应价格给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。 3.投标/响应人是联合体的，联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业享受相关优惠政策；联合体中有大中型企业也有小型、微型企业的，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同金额 30%以上的，可给予联合体 4%的价格扣除。 4.本项目的所属行业为租赁和商务服务业 注： ①根据工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号），按照本次采购标的所属行业的划型标准，符合条件的中小企业应按照采购文件格式要求提供《中小企业声明函》。 ②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证明文件（扫描件）的，视同为小型和微型企业。 ③符合享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位条件且提供《残疾人福利性单位声明函》的，视同为小型和微型企业。 ④依据财库〔2020〕46号文件享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。 ⑤在投标/响应文件相应部分填报本项目小微企业承担部分的比例和金额，且与《联合体协议书》或《分包意向协议》中比例、金额保持一致。
23	节能环保有关政策	/
24	异常低价审查	政府采购评审中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标审查程序： 1.投标报价<全部通过符合性审查供应商投标报价平均值×50%（50-65%）； 2.投标报价<通过符合性审查的次低报价供应商投标报价×50%（50-65%）； 3.投标报价<采购项目最高限价×45%（45-65%）； 4.评标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

序号	内容	说明与要求
		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。
25	信用记录查询	*资格审查时，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道查询投标人信用记录，经查询列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单，截至本项目开标前三年内因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚的，其投标无效。 较大数额罚款认定为 200 万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于 200 万元的，从其规定。
26	是否组织现场考察 (标前答疑会)	否
27	采购资金的支付方式、时间、条件	本项目付款方式采取按月付费方式支付，成交供应商服务达到投标响应标准及合同规定标准并经馆方确认后，馆方开始支付费用。合同以人民币结算。馆方每次付款前，成交供应商应提供等额合法发票、费用明细及支撑材料等付款资料；否则，馆方有权拒绝付款。按照每月为服务周期拨付。经馆方展览部门按月考核表内容考核合格(月考评成绩分值为 70 分以上视为合格)后，10 个工作日内馆方向成交供应商一次性支付上月费用，若月考核不合格，供应商必须在馆方指定期限内完成整改，整改后考核合格，馆方按照上述条款付款（该项目费用支出以实际发生为准，采取按月付费方式支付）。 如中标（成交）单位为中小企业,资金支付等事项按照国务院保障中小企业款项支付相关规定执行。
28	其他必要内容	1.各潜在投标人登录中央政府采购网后，下载本项目招标文件，即可按要求参与投标，无须额外登记备案。 本项目中如涉及网络关键设备或网络安全专用产品的，应严格执行国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 1 号《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》及国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 2 号《关于调整<网络关键设备和网络安全专用产品目录>的公告》等相关文件要求，所投标（响应）设备或产品至少符合以下条件之一：一是已由具备资格的机构安全认证合格或安全检测符合要求；二是已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》，且在有效期内。采购人、中标(成交)人双方签订合同及验收环节，应包含上述网络安全要求的条款。

注：①上表中加 * 项目若有缺失或无效，投标将被拒绝或投标无效且不允许在开标后补正；

②要求提供扫描件的，照片、图片等电子文件与扫描件效力相等；

③上表中未加 “*” 且无法律法规明确规定的不得作为投标被拒绝或投标无效条款；

④上表提及的全部投标材料中未明确须加盖公章、电子签章等要求的，投标人无须再盖章或电子签章。

⑤投标人须知前附表内容如与招标文件其他部分不一致，以投标人须知前附表为准。

第三部分 投标人须知

一、总则

1. 基本要求

- 1.1 本招标文件适用于第五部分中所述货物、服务的招标投标。
- 1.2 投标人若存在任何理解上无法确定之处，均应当按照招标文件所规定的澄清等程序提出，否则，可能导致的任何不利后果均应当由投标人自行承担。

2. 定义

- 2.1 “采购人”指本项目的具体采购单位，名称详见**投标人须知前附表第 1 条**。
- 2.2 “投标人”指符合本招标文件规定并参加投标的供应商。
- 2.3 “潜在投标人”指符合本招标文件规定的供应商。
- 2.4 本招标文件规定按日计算期间的，开始当天不计入，从次日开始计算。期限的最后一日是国家法定节假日的，顺延到节假日后的次日为期限的最后一日。

3. 合格投标人的条件

- 3.1 具有本项目实施能力，符合、承认并承诺履行本招标文件各项规定的国内供应商均可参加投标。
- 3.2 投标人应符合《中华人民共和国政府采购法》规定的条件：
 - (1) 具有独立承担民事责任的能力；
 - (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
 - (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
 - (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
 - (5) 参加此项采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
 - (6) 法律、行政法规规定的其他条件。
- 3.3 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。
- 3.4 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目的其他采购活动。
- 3.5 本次招标是否允许两个（含）以上投标人组成一个联合体以一个投标人身份共同投标，详见**投标人须知前附表第 11 条**。如果允许联合体投标，联合体各方应符合下列要求：
 - (1) 以联合体形式参加投标的，联合体各方均应当符合政府采购法第二十二条第一款规定

的条件，并按照**投标人须知前附表**要求提交相关文件。采购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人规定的特定条件。

- (2) 联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。
- (3) 以联合体形式参加政府采购活动的，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。若该等情形被发现，其单独的投标和与此有关的联合体的投标均将被**拒绝**。
- (4) 联合体必须确定其中一方为投标的全权代表参加投标活动，并承担投标及履约活动中的全部责任与义务，且联合体各方无论是否实际参加、发生的情形怎样，一旦该联合体实际开始投标，联合体各方均应当就本次采购相关或引起的所有事项、义务、责任、损失等承担连带责任。
- (5) 联合体中标后，合同应由各成员的合法授权代表签字并加盖各成员公章，以便对联合体成员作为整体和他们各自作为独立体均具有法律约束力，但若该等签字或公章不齐全或缺乏，该联合体的全权代表方的签署或类似的意思表示具有代表该联合体的签署或意思表示的法律效力，并且据此各成员为履行合同应向国采中心与采购人承担连带责任。

3.6 投标人应按照招标公告规定的方式获取招标文件。

4. 进口产品规定

- 4.1 如采购涉及进口产品，应当遵守《财政部关于印发<政府采购进口产品管理办法>的通知》（财库〔2007〕119号）、财政部办公厅《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号）的相关规定。

5. 分包

- 5.1 本项目是否允许投标人将项目的非主体、非关键性工作交由他人完成详见**投标人须知前附表第17条**。投标人根据采购项目的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作交由他人完成的，应当在投标文件中载明。不符合招标文件中有关分包规定的，其投标将被**拒绝**。

6. 投标费用

- 6.1 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用，国采中心和采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。
- 6.2 本次招标无中标服务费，请投标人在测算投标报价时充分考虑这一因素。

7. 通知

与本项目有关的通知，国采中心将在本次招标公告刊登的媒体上以公告形式发出。

二、招标文件

8. 招标文件包括下述内容

第一部分 投标邀请

第二部分 投标人须知前附表

第三部分 投标人须知

第四部分 评标方法和评标标准

第五部分 采购需求

第六部分 中标合同

第七部分 投标文件格式

第八部分 附件

9. 投标前招标文件的澄清和修改

9.1 已获得招标文件的潜在投标人，可要求对招标文件进行必要的澄清或修改，按第一部分投标邀请中的联系方式以书面形式送达国采中心。

9.2 按照责权利相一致原则，招标文件的主要商务、技术和服务要求的提出方负责解释投标人提出的相关澄清、修改要求，并应当酌情作出澄清或修改的决定。

9.3 国采中心对澄清、修改要求的处理：国采中心可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，应当在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，应当顺延提交投标文件的截止时间。

9.4 国采中心主动进行的澄清、修改：国采中心可主动对招标文件中的相关事项，用补充文件的方式进行澄清和修改。

9.5 国采中心澄清、修改、其它答复的效力：国采中心根据潜在投标人的澄清、修改或进行其它答复的要求，一旦对招标文件作出了澄清、修改或进行其它答复，即刻发生效力，国采中心有关的补充文件，应当作为招标文件的组成部分，对潜在投标人均具有约束力。同时，国采中心和投标人的权利及义务将受到新的截止期的约束。

9.6 采购人将视情况确定是否有必要召开标前答疑会或现场考察，具体见**投标人须知前附表第 26 条**。

三、投标文件

10. 投标文件的语言和计量单位

10.1 投标人提交的投标文件（包括技术文件和资料、图纸中的说明）以及投标人与采购人

或国采中心就有关投标的所有来往函电均应使用中文简体字。

10.2 原版为外文的证书类文件，以及由外国人作出的本人签名、外国公司的名称或外国印章等可以是外文，但应当附有由具有翻译资质的机构翻译的或者其他翻译准确的中文译本，由翻译机构盖章或者翻译人员签名。必要时评标委员会可以要求投标人提供附有公证书的中文翻译文件或者与原版文件签章相一致的中文翻译文件。

原版为外文的证书类、证明类文件，与投标人名称或其他实际情况不符的，投标人应当提供相关证明文件。

10.3 投标文件应当使用国家法定计量单位。

11. 投标文件内容要求

11.1 投标文件分为商务文件和技术文件

商务文件指投标人提交的证明其有资格参加投标的文件。技术文件指投标人提交的能够证明投标人提供的货物、服务符合招标文件规定，和中标后有能力履行合同的文件。投标人应提交**投标人须知前附表第 13、第 14 条**要求的商务文件、技术文件，其中加*项目若有缺失或无效，将导致投标被**拒绝**且不允许在开标后补正，具体填写要求详见招标文件**第七部分**。

11.2 投标文件编写

- (1) 投标人根据招标文件编制的投标文件须对招标文件中的全部内容做出准确、完整的响应。如果投标文件填报的内容资料不详，或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据，将被视为投标文件完整性有缺陷；由于编排混乱导致投标文件被误读或查找不到，由投标人承担责任。投标人修改招标文件商务、技术需求后进行应答的，该投标**无效**。
- (2) 除可填报内容外，对投标函等内容的任何实质性修改将被视为非实质性响应投标，该投标将被**拒绝**。
- (3) 投标文件应按照招标文件的格式逐项填写，无相应内容可填的项应填写“无”、“未测试”、“没有相应指标”等明确的回答文字。投标文件未按规定提交或留有空项，将被视为投标文件完整性有缺陷。
- (4) 投标人必须保证投标文件所提供的全部资料真实可靠，并接受评标委员会进一步审查其中任何资料原件的要求。

11.3 履约担保

本项目如需中标后收取履约保证金，履约保证金数额参见**投标人须知前附表第 20 条**要求，投标人可以以支票、汇票、本票、金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交（格式详见招标文件**第七部分**）。

11.4 投标报价

- (1) 所有投标报价均以人民币元为计算单位。只要投报了一个确定数额的总价，无论分项价格是否全部填报了相应的金额或免费字样，报价应被视为已经包含了但并不限于各项购买货物、服务等费用和所需缴纳的所有税、费等。在其他情况下，由于分项报价填报不完整、不清楚或存在其他任何失误，所导致的任何不利后果均应当由投标人自行承担。
- (2) 投标人投报多包的，应对每包分别报价并分别填报开标一览表。
- (3) 投标人应按第七部分表格（投标分项报价表/货物数量、价格表）要求的内容填写相关报价及其他事项。开标一览表中价格填报处不应有空白，如无费用可填报“/”。
- (4) 投标人对投标报价若有说明应在开标一览表显著处注明，只有开标时唱出的报价和优惠才会在评标时予以考虑。
- (5) 投标的报价优惠应对应开标一览表、投标货物数量价格表/投标分项报价表等提供相应的明细清单。除报价优惠外，任何超出招标文件要求而额外赠送的货物、免费培训等其他形式的优惠，在评标时将不具有竞争优势。
- (6) 对于有配件、耗材、选件和特殊工具的货物，还应填报投标货物配件、耗材、选件表和备件及特殊工具清单，注明品牌、型号、产地、功能、单价、批量折扣等内容。对于有特殊需求的服务内容，如招标文件未提供相关格式的，应由投标人自行设计。投标人按照上述要求分类报价，其目的是便于评标，但在任何情况下并不限制采购人或国采中心以其他条款签订合同的权利。
- (7) 最低报价不能作为中标的保证。
- (8) 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。
 - 5) 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。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。

12. 投标有效期

- 12.1 本项目投标的最低有效期要求详见**投标人须知前附表第 18 条**。投标截止时间后，投标人在投标有效期内不得撤销投标文件。

12.2 在特殊情况下，采购人或国采中心可与投标人协商延长投标有效期。这种要求和答复都应以书面形式进行。同意延长有效期的投标人除按照采购人或国采中心要求修改投标文件有效期外，**不得**修改投标文件的其他内容。

13. 投标文件的签署及其他规定

13.1 组成投标文件的各项文件均应遵守本条规定。

13.2 投标文件签署要求如下：

(1) 投标人在“投标函”、“法定代表人授权委托书”上应当按格式要求加盖与投标人名称全称相一致的公章，并签署法定代表人或投标人代表的全名或加盖名章；

(2) 如为联合体投标，联合体各方均应加盖公章并签署联合体全权代表方法定代表人或其委托的投标人代表的全名或加盖名章；

13.3 因投标文件字迹潦草或表达不清所引起的不利后果由投标人承担。

13.4 投标人须注意：为合理节约政府采购评审成本，提倡诚实信用的投标行为，特别要求投标人应本着诚信精神，在本次投标文件的偏离表和其它偏离文件中（若本次招标文件中没有提供偏离表或其它偏离文件样本，投标人亦应当自制偏离表并在总目录及分目录上清楚表明所在页数），均以审慎的态度明确、清楚地披露各项偏离。若投标人对某一事项是否存在或是否属于偏离不能确定，亦必须在偏离表中清楚地表明该偏离事项，并可以注明不能确定的字样。

四、投标文件的提交

14. 投标文件的提交方式

14.1 投标人应按本款下述规定以及**投标人须知前附表第 15 条**规定的方式提交投标文件。

14.2 投标人须登陆中央政府采购网首页“下载中心”，下载国采中心**电子采购系统（国 e 采）**的投标工具，制作并上传电子投标文件，文件上传成功后，将获得投标系统回执。

15. 投标截止时间

15.1 投标人须按照招标文件规定的投标时间上传。国采中心**电子采购系统（国 e 采）**在投标截止时间自动关闭投标通道。投标人未完成电子投标文件上传的，投标将被**拒绝**。

16. 投标文件补充、修改和撤回

16.1 投标人在投标截止时间前，可以对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回。

16.2 投标人在投标截止时间前需要对投标文件进行补充、修改的，应当使用投标文件制作工具重新制作并上传。

16.3 在投标截止时间之后，投标人不得撤回投标。

五、开标、评标

17. 开标

- 17.1 国采中心按招标文件规定的时间、地点组织开标。
- 17.2 投标人不足 3 家，不进入解密程序。
- 17.3 进入解密程序后，由国采中心对所有完成投递的电子投标文件进行解密。所有投标人电子投标文件解密完成后，将进行电子唱标。
- 17.4 部分投标人投标文件未解密或解密失败的，程序可以继续。若解密成功的投标人不足 3 家，不进入后续程序。
- 17.5 超过项目预算（分包预算）或最高限价的投标将被**拒绝**，公布的项目预算详见**投标人须知前附表第 2 条**，最高限价详见**投标人须知前附表第 3 条**。

18. 资格审查

开标结束后，采购人或国采中心依法按照招标文件规定，对照投标文件资格审查材料对投标人的资格进行审查。合格投标人不足 3 家的，不进入评标程序。

19. 评标委员会

- 19.1 国采中心根据有关法律法规和本招标文件的规定，结合本招标项目专业要求组建评标委员会，并履行相关职责。评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为 5 人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。采购数额在 1000 万元以上、技术复杂、社会影响较大的项目，评标委员会成员人数应当为 7 人（含）以上单数。
- 19.2 评标委员会成员与参加采购活动的供应商存在下列利害关系之一的，不能参加评标：
 - (1) 参加采购活动前 3 年内与供应商存在劳动关系；
 - (2) 参加采购活动前 3 年内担任供应商的董事、监事；
 - (3) 参加采购活动前 3 年内是供应商的控股股东或者实际控制人；
 - (4) 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
 - (5) 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。
- 19.3 采购单位工作人员只能以采购人代表的身份参与评标，国采中心工作人员不得参加评标。
- 19.4 评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：
 - (1) 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；
 - (2) 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；
 - (3) 对投标文件进行比较和评价；

- (4) 确定中标候选人名单, 以及根据采购人委托直接确定中标人;
- (5) 向采购人、国采中心或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

20. 初步评审

- 20.1 在详细评标之前, 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, 符合性审查合格投标人不足 3 家的, 不进入详细评审环节。
- 20.2 符合性审查中, 投标文件报价出现前后不一致的, 除招标文件另有规定外, 按照前述 11.4 (8) 规定修正。
- 20.3 招标文件内容违反国家有关强制性规定或者招标文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时, 评标委员会应当停止评审并向国采中心书面说明情况。
- 20.4 评标委员会对投标文件的判定, 只依据投标文件内容本身, 不依据任何外来证明。

21. 详细评审

- 21.1 评标委员会只对实质上响应招标文件的投标文件进行详细评审; 评审应严格按照招标文件的要求和条件进行, 评标委员会不得擅自改动、细化招标文件及评分细则; 具体评审原则、方法和中标条件详见第四部分评标方法和评标标准。
- 21.2 货物项目的价格分值占总分值的比重不得低于 30%。服务项目的价格分值占总分值的比重不得低于 10%。执行国家统一定价标准和采用固定价格采购的项目, 其价格不列为评审因素。
- 21.3 价格分应当采用低价优先法计算, 即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价, 其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算:
投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价)×100
评标总得分 = F1×A1 + F2×A2 + + Fn×An
F1、F2.....Fn 分别为各项评审因素的得分;
A1、A2、.....An 分别为各项评审因素所占的权重(A1 + A2 + + An = 1)。
评标过程中, 不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

因落实政府采购政策进行价格调整的, 以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。根据《国务院关于印发扎实稳住经济一揽子政策措施的通知》(国发〔2022〕12 号)、《财政部、工业和信息化部关于印发<政府采购促进中小企业发展管理办法>的通知》(财库〔2020〕46 号)和财政部《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》(财库〔2022〕19 号)等相关规定, 对于非专门面向中小企业的项目, 对小型和微型企业产品的价格给予 10-20%的扣除, 用扣除后的价格参与评审, 具体扣除的比例详见**投标人须知前附表第 22 条**。

21.4 采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

22. 投标人有下列情形之一的,评标委员会认定为投标人串通投标, 其投标无效, 书面报告财政部门:

- (1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;
- (2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;
- (3) 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人;
- (4) 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;

23. 在招投标和评标期间，投标人企图影响采购人、国采中心或评标委员会评审公正性的任何活动，将导致投标**无效**，并由其承担相应的法律责任。

24. 投标的澄清

24.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

24.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

25. 评标过程要求

25.1 评标委员会启动异常低价投标审查后，属于投标人须知前附表第 24 项第 1 项至第 4 项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于 30 分钟。其中，属于第 3 项情形，供应商已随投标文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

评标委员会依据专业经验，参考同类项目中标价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。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，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

25.2 评标委员会成员应当在评审报告上签字，对自己的评审意见承担法律责任。对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会

成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

26. 重新评审

26.1 评审结果汇总完成后，采购人、采购代理机构和评审委员会均不得修改评审结果，但分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观分评分不一致、经评审委员会一致认定评分畸高、畸低的情形除外。评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者采购代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

26.2

27. 确定中标供应商

27.1 国采中心应当在评标结束后 2 个工作日内将评标报告送采购人。

27.2 采购人应当自收到评标报告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，采取随机抽取的方式确定。

27.3 采购人在收到评标报告 5 个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

28. 采购项目废标

28.1 在开标、评标过程中，有下列情形之一的，应对采购项目予以废标：

- (1) 投标人不足 3 家；
- (2) 解密成功的投标人不足 3 家；
- (3) 通过资格审查的投标人不足 3 家；
- (4) 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商数量不足，导致进入实质性评审、打分阶段的供应商不足 3 家的；
- (5) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

因上述第（4）（5）款原因导致采购项目废标后，评标委员会应作出书面报告。

28.2 废标后，国采中心应当将废标结果通知所有投标人。

六、中标和合同

29. 中标通知

29.1 中标供应商确定后，采购人或国采中心应于 2 个工作日内，在刊登本次招标公告的媒体上发布中标公告，提供中标通知书下载链接，但该中标结果的有效性不依赖于未中标的投标人是否已经收到该通知。

29.2 中标结果公告内容应当包括采购人及国采中心的名称、地址、联系方式，项目名称和项目编号，中标人名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求，中标公告期限以及评审专家名单。

29.3 中标通知书对采购人和中标供应商具有同等法律效力。中标通知书发出以后，采购人改变中标结果或者中标供应商放弃中标，应当承担相应的法律责任，出现争议的，报财政部门处理。

29.4 中标通知书是合同的组成部分。

30. 签订合同

30.1 采购人应当自中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件、投标文件确定的事项与中标人签订中标合同。

30.2 中标合同应按照招标文件、投标文件及评标过程中的有关澄清、说明或者补正文件的内容签订。采购人与中标供应商不得背离合同实质性内容签订其他协议或发表声明。

30.3 采购人如需追加与合同标的相同的货物、服务，在不改变合同其他条款的前提下，中标供应商可与采购人协商签订补充合同，但所有补充合同的总采购金额不得超过原合同金额的 10%。

30.4 投标人中标及签订合同后，不得转包。

七、询问、质疑、投诉

31. 询问

投标人或潜在投标人对政府采购活动有疑问的，可以按照《中央国家机关政府采购中心供应商质疑答复实施细则》向采购人或国采中心提出询问。采购人或者国采中心应当在 3 个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复。

32. 质疑

32.1 投标人或潜在投标人认为招标文件、招标过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，通过电子采购系统（国 e 采）提出质疑，国采中心依据委托书中的委托事项，判定由国采中心或采购人进行受理答复。投标人或潜在投标人应知其权益受到损害之日，是指：

(1) 对招标文件提出质疑的，在公告期限届满之后下载招标文件的，对招标文件的质疑期限从公告期限届满之日起计算；在公告期限届满之前下载招标文件的，对招标文件的质疑期限从下载之日起计算；

(2) 对招标过程提出质疑的，为各招标程序环节结束之日；

(3) 对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

投标人或潜在投标人针对同一采购程序环节的质疑须一次性提出，对一个项目的不同包提出质疑的，应当将各包质疑事项集中在一份质疑函中提出。

32.2 提出质疑的投标人或潜在投标人应当是参与所质疑项目采购活动的供应商，潜在投标人已依法获取其可质疑的招标文件的，可以对该文件提出质疑。

32.3 投标人或潜在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) 投标人或潜在投标人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及电话；

(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。

投标人或潜在投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人或潜在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名章，并加盖公章。

投标人或潜在投标人提交的质疑函不符合以上要求的，国采中心或采购人应当一次性告知供应商需更正或补充的内容。投标人或潜在投标人未在质疑期限内提交更正、补充材料或重新提交的材料仍不符合要求的，国采中心或采购人不予受理，并告知理由。

32.4 质疑处理流程和供应商质疑电子模块操作手册可浏览中央政府采购网“质疑信息”(<http://www.zycg.gov.cn/freecms/site/zygjgzfcgzx/zyzl/index.html>)。质疑受理电话和技术支持电话详见中央政府采购网“联系我们”。

32.5 国采中心或采购人应当在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复，并通过电子采购系统通知质疑供应商和其他相关当事人。

32.6 投标人或潜在投标人以质疑函形式提交，但无具体、明确质疑事项，实质内容为询问的，国采中心或采购人可视为书面询问受理并及时告知供应商，后续事宜按照询问答复流程办理。

33. 投诉

质疑供应商对采购人、国采中心的答复不满意，或者采购人、国采中心未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内依法向相关财政部门提起投诉。

八、保密和披露

34. 投标人自获取招标文件之日起，须履行本招标项目下保密义务，不得将因本次招标获得的信息向第三人外传。

35. 采购人或国采中心有权将投标人提供的所有资料向有关政府部门或评审委员会披露。

36. 在采购人或国采中心认为适当时、国家机关有关部门调查、考核、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或国采中心无须事先征求投标人同意即可披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、投标人的名称及地址、投标文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及投标人已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

第四部分 评标方法和评标标准

一、评标方法

本次评标采用综合评分法。评标委员会成员根据招标文件规定进行独立评审，对需要共同认定的客观分存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。本次评标总分 100 分，如无明确要求或特殊说明，最小打分单位均为 0.5 分，每一投标人的最终得分为所有评审委员会成员给其评分的算术平均值。

二、评分标准

初步评审标准

评审标准	备注	是否满足
投标函彩色扫描件		
法定代表人授权委托书彩色扫描件		
按照“投标人应具备的特殊要求”规定提交的相关证明材料 扫描件		
投标分项报价表		
服务团队人员数量不能少于 41 人（含项目经理）。投标人服 务团队数量少于各底限要求将导致投标无效		
服务需求承诺函		
项目预算/最高限价		
招标文件规定的可拒绝投标的其他未实质性响应招标文件要 求的，而被判定为投标无效的情况的,如中小企业、节能环保		

等政策响应情况		
---------	--	--

详细评审标准

类别	评审因素	评分标准说明	分值范围
价格分	投标/响应价格	招标：满足招标文件需求的最低投标报价为评标基准价，其价格为满分。其他合格投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 15% × 100。	15.0 (0.0-15.0)
客观分（商务、技术及服务部分）	管理体系认证	供应商具有有效的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证；提供证书证明资料，每提供一项得 2 分，满分 6 分。未提供证书证明资料不得分。	6.0 (0.0-6.0)
	项目经理	年龄 45 周岁（含）以内得 3 分；具有管理类专业本科（含）及以上学历得 6 分；有三年及以上担任美术馆或博物馆等文博类场馆项目经理工作经历得 6 分。（依据相关证书彩色扫描件及工作履历）注：需提供本项目投标拟任项目经理劳动合同复印件，以及投标截止日前 12 个月内任意 1 个月的本公司社保缴费证明，否则该项不得分。	15.0 (0.0-15.0)
	项目副经理	年龄 40 周岁（含）以内得 2 分；大专及以上学历得	8.0 (0.0-

		4 分；有三年及以上担任美术馆或博物馆等文博类场馆项目副经理（或保安队长）工作经历得 2 分。（依据相关证书彩色扫描件及工作履历）注：需提供本项目投标拟任项目副经理劳动合同复印件，以及投标截止日前 12 个月内任意 1 个月的本公司社保缴费证明，否则该项不得分。	8.0)
	安保、服务 团队	第一项：承诺全部岗位人员均满足相应学历要求。具体而言，导览耳机管理员须具备高中及以上学历；安全巡逻员须具备高中及以上学历；展览出、入口引导员须具备高中及以上学历；楼梯间管理员须具备高中及以上学历；展厅服务员（3、5、7、11 厅）须具备大专及以上学历。同时满足上述所有岗位的学历要求得 8 分，否则不得分。 第二项：承诺全部岗位人员均具备对应岗位所要求的服务经验得 5 分，否则不得分。 第三项：承诺全部岗位人员年龄均在规定的区间范围内。导览耳机管理员年龄须为 18 至 35 周岁；安全巡逻员年龄须为 20 至 38 周岁；展览出、入口引导员年龄须为 20 至 38 周岁；楼梯间管理员年龄须为 20 至 38 周岁；展厅服务员年龄须为 18 至 35 周岁。各岗位全部满足得 5 分，否则不得分。 第四项：承诺全部岗位人员身高达到规定标准。其中，安全巡逻	30.0 (0.0-30.0)

		员要求男性身高 185 厘米及以上；展览出、入口引导员要求男性身高 180 厘米及以上；导览耳机管理员要求男性 175 厘米及以上、女性 165 厘米及以上；楼梯间管理员要求男性 175 厘米及以上；展厅服务员要求男性 175 厘米及以上。全部达标得 6 分，否则不得分。 第五项：承诺全部岗位人员均满足以下合规条件： 持有有效期内的健康证；思想道德品质优良，政审合格；未参加过任何邪教组织；安全巡逻员须无不良嗜好，且无粗暴执法、态度恶劣等行为记录。所有岗位人员达标得 6 分，否则不得分。 注：服务团队人员依据人员素质结构表打分，提供承诺函，无须提供其它证明材料。	
	人员稳定性	提交人员招收、招聘来源情况及人员稳定性保障措施，依据有关人员协议或合作证明，稳定 8 分，不稳定或无 0 分； 承诺上岗人员服务期内调换流动率不得大于招标总人数的 10%得 4 分，否则不得分。	12.0 (0.0-12.0)
主观分（技术及服务部分）	服务方案及相关制度措施-针对本项目的服务特点、难点分	针对本项目的服务特点、难点分析及相应措施（以招标文件服务需求为标准判定）： 服务特点、难点定位准确、分析合理、措施得力得 7 分，较好 4 分，一般 1 分，较差或无 0 分。	7.0 (0.0-7.0)

	析及相应措施		
	服务方案及相关制度措施-针对本项目的重点工作方案	针对本项目的重点工作方案（包括但不限于以下方案）： 重点区域服务方案科学合理得 1 分，一般 0.5 分，较差或无 0 分； 培训方案科学合理得 1 分，一般 0.5 分，较差或无 0 分； 重点岗位人员保障方案科学合理得 1 分，一般 0.5 分，较差或无 0 分； 应急预案科学合理得 1 分，一般 0.5 分，较差或无 0 分； 节能环保方案科学合理得 1 分，一般 0.5 分，较差或无 0 分。	5.0 (0.0-5.0)
	服务方案及相关制度措施-针对本项目的日常管理制度	针对本项目的日常管理制度：科学实用得 1 分，一般 0.5 分，较差或无 0 分。	1.0 (0.0-1.0)
	服务方案及相关制度措施-针对本项目的考核及奖惩办法	针对本项目的考核及奖惩办法：科学实用得 1 分，一般 0.5 分，较差或无 0 分。	1.0 (0.0-1.0)

第五部分 采购需求

一、服务范围

1 特展展厅安保及服务项目情况概述

负责特展展厅日常值守、秩序维护、展品看护、观众服务、安全巡逻、导览耳机管理、展览出入口秩序引导、展览相关设备管理、投诉处理、应急处置、闭厅落锁、展厅灯光及温湿度调控及负责特展区域 1-2 层楼层衔接通道的秩序管控、安全值守等各项工作。

2 术语和定义

观众：指中国美术馆环境直接体验行为人的集合体。 安保及服务：中国美术馆通过选聘安保及服务企业，由中国美术馆和安保及服务企业按照相关合同约定，保障中国美术馆藏品及展品安全、观众安全、公共设施安全，同时满足对社会开放、参观等服务保障需要。

3 服务主要内容

——负责特展展厅日常值守、秩序维护、展品看护、观众服务、安全巡逻、导览耳机管理、展览出入口秩序引导、展览相关设备管理、投诉处理、应急处置、闭厅落锁、展厅灯光及温湿度调控及负责特展区域 1-2 层楼层衔接通道的秩序管控、安全值守等各项工作。

4 本次服务采购所涉及的展厅基本情况

包括但不限于楼宇建筑面积、保洁面积、外墙面积、楼宇外围面积、门前三包的界定、楼内房间情况、会议室数量及规模、楼内设施情况、地面材质等

项目服务范围包括中国美术馆（北京市东城区五四大街 1 号），馆内占地面积 25000 平方米，总建筑面积约 32287.12 平方米。本次安保及服务采购主要涉及在该展馆内设置的特展展厅区域，展厅服务面积以展览实际为准。

二、服务要求

1 综合服务

(1) 项目负责人

——1.全面统筹收费特展整场运营工作，制定每日、每周运营工作计划，统筹调度现场所有岗位工作人员，合理安排人员排班、轮岗、顶岗工作，保障展厅、出入口、票务区、通道全域岗位无空缺、工作无死角。稳定岗位队伍，杜绝频繁变动，保障服务工作有序、长效开展。 2.负责对接中国美术馆办公室、展览部、保卫处、后勤处、设计部等各部门，协调特展布撤展、展品看护、设备检修、物资补给、投诉处理、应急处置、闭厅落锁、展厅灯光及温湿度调控等各项工作，保障各环节高效衔接。 3.全程监督票务销售、验票检票、观众引导、讲解服务、展厅服务、安全巡逻等所有岗位工作落实情况，及时纠正不规范服务行为，统一现场服务标准。 4.全权处理特展运营期间重大观众投诉、服务纠纷、展览设备故障、人流拥堵、突发安全隐患等各类突发事件，制定应急方案并落地执行。 5.每日汇总特展运营数据，包括购票、验票人数、入馆人次、客流峰值、投诉数量、问题整改情况等，上报场馆管理部门；定期组织岗位人员岗前培训、在岗复盘，提升团队整体服务水平。 6.负责特展运营物资、服务设备、防护用品等物资的统筹管理、申领、盘点与调配，保障现场运营物资充足可用。

2 公共秩序管理

(1) 导览耳机管理员

1.配合自助讲解器服务商工作人员对设备的租借与退还全流程工作。 2.耐心为观众讲解耳机使用方法、操作流程、归还时间、遗失损坏赔付规则，解答设备使用过程中的各类咨询问题。 3.负责导览耳机租还区域环境卫生与秩序安全，保持物资摆放整齐、区域干净整洁，杜绝观众聚集逗留。

(2) 安全巡逻

1.负责中国美术馆特展全域巡逻工作，覆盖所有展厅、出入口、通道、走廊等区域，实行定时、定

点、循环巡逻制度，全面排查安全隐患。 2.重点巡查展厅展品安全、消防设施（灭火器、消防栓、应急灯）、监控设备、用电设备、通道应急出口等，确保消防器材完好有效、应急通道全程畅通，无堵塞、无遮挡。 3.巡逻过程中及时制止观众触摸展品、翻越护栏、违规讲解、打闹、攀爬等违规行为，劝导观众文明观展，维护展厅安全秩序。 4.实时监测展厅人流密度，针对客流高峰、局部聚集区域重点值守，及时疏导人流，防止拥挤、踩踏、摔倒等安全事故发生 5.熟练掌握场馆应急处置流程，遇到火情、设备故障、人员受伤、突发冲突、展品异常等突发事件，第一时间现场处置、疏散观众、保护现场，并立即上报负责人。 6.做好巡逻台账记录，详细记录巡逻时间、巡查区域、发现问题、处置结果；每日闭馆后配合开展清场工作，排查遗留安全隐患，确认无人员、无安全问题后报备离岗。

(3) 展览出、入口引导员

1.驻守特展主入口，负责入馆观众整体引导分流工作，主动迎接观众，礼貌引导观众有序排队、验票，保障入口通行高效顺畅。 2.主动为入馆观众提供基础咨询服务，告知购票须知、展厅参观路线、卫生间、服务台、耳机租借点等配套设施位置，解答基础观展问题。 3.严格落实入馆观展规范，提前提醒观众禁止携带的物品、展厅禁止行为（大声喧哗、触摸展品、闪光灯拍照等），引导观众遵守场馆规章制度。 4.高峰期重点管控入口人流，主动分流排队人群，缓解入口拥堵。 5.观察入口区域人员动态，及时发现老人、儿童、孕妇、残障人士等特殊观众，主动提供帮扶、优先通行引导等便民服务。 6.保持入口区域环境卫生、秩序整洁，及时清理杂物，配合处理入口轻微纠纷和咨询问题，重大问题及时上报项目负责人。 7.驻守特展专属出口，负责引导观展结束的观众有序离场，疏导离场人流，避免出口人员聚集、滞留、逆行，保障出口通道畅通。 8.管控出口区域秩序，禁止观众逆向入馆、在出口长时间逗留聚集、拍照拥堵等行为，维护出口整洁有序。 9.关注离场观众状态，主动帮扶老人、儿童、行动不便的特殊观众，及时发现观众遗失物品、突发不

适等情况，妥善处置并登记上报。 10.闭馆时段配合工作人员开展清场引导工作，逐一引导剩余观众有序离场，确认出口区域无滞留人员。 11.维护出口区域环境卫生，及时清理杂物，配合安保人员排查出口安全隐患，保障出口安全、有序、畅通。

(4) 楼梯间管理员

1.专职负责特展区域 1-2 层楼层衔接通道的秩序管控、安全值守，禁止开馆期间观众通行，全程在岗值守，严禁脱岗。 2.禁止观众在楼梯间逗留、奔跑、追逐、攀爬等危险行为，杜绝安全隐患。

(5) 3、5、7、11 展厅服务员

1.定点驻守对应展厅，全程负责展厅日常值守、秩序维护、展品看护、观众服务、突发事件处理等工作，实时管控展厅内观展秩序。 2.负责展览期间展厅的灯光、影音设备、加湿机、除湿机、空气净化器展览相关设备的开关、调试，以及展厅其他相关工作。全程看护展厅展品、展陈装置、灯光设备等设施，密切观察展品状态，发现展品移位、破损、污渍、异常及设备故障等问题第一时间上报，严禁观众触碰、损坏展品。 3.及时制止展厅内观众大声喧哗、追逐打闹、奔跑推搡、躺坐地面、违规拍照录像、翻越护栏、随意触摸展品等不文明、违规观展行为，耐心劝导观众文明观展。 4.解答观众展厅基础咨询问题，包括展品位置、参观路线、展览基础信息、场馆服务设施位置等。 5.实时监测展厅人流情况，高峰期主动疏导分散聚集观众，配合安保人员排查展厅消防隐患、通道堵塞问题，保障展厅参观安全、有序、舒适。 6.负责对展厅内温湿度环境的检查、记录，发现温湿度异常及时上报。维护展厅环境卫生，及时清理观众丢弃的杂物、垃圾，保持展厅整洁美观；闭馆后配合完成展厅清场、巡查、落锁、物资检查工作，确认无人员滞留、无安全隐患后方可离岗。

三、服务制度

1 安保及服务管理服务制度概述

负责特展展厅日常值守、秩序维护、展品看护、观众服务、安全巡逻、导览耳机管理、展览出入口

秩序引导、展览相关设备管理、投诉处理、应急处置、闭厅落锁、展厅灯光及温湿度调控及负责特展区域 1-2 层楼层衔接通道的秩序管控、安全值守等各项工作。

2 安保及服务管理相关制度

1、周一闭馆期间设置 5 岗位，每个岗位 1 人，岗位是展厅服务，共需 7 人轮岗，1 名负责人在岗。

2、周二至周日开馆期间共 6 天，每天同时在岗 23 个岗位，每个岗位 1 人，岗位是（导览耳机管理员、安全巡逻、展览入口、出口引导员、楼梯间管理员、展厅服务员），共需 31 人轮岗，两名负责人在保障法定双休权益的基础上，应两人同时在岗。 3、确保所有员工法定双休（每人每周工作 5 天，休息 2 天）。

3 工作及开放时间规定

每日 08：00-17：00，周末、节假日 08：00-20：00 另：重大活动，根据美术馆的安排情况，适时延长开放服务时间，该风险和费用已包含在本项目报价中，不再另付费。

四、服务组织及人员配备要求

1 物业服务企业

(1) 服务企业

——1、供应商确保安保及服务人员的政审合格，做到政治可靠，无任何不良记录，并将各种政审材料报馆方备案。 2、供应商须对安保及服务人员上岗前进行培训教育，相关人员须持证上岗。 3、安保及服务人员要做到全力维护中国美术馆形象，不得参与围观、跟踪或追逐来馆参加活动的名人、索要画册、签字等与安保及服务人员履职无关的事情。 4、安保及服务人员应遵守中国美术馆的相关管理制度，严禁发生私带人员参观等违规行为。 5、安保及服务人员应树立良好工作形象，要注重仪容仪表、礼貌待人，站姿、坐姿、行走要符合行业规范要求，安保及服务人员要严格遵守岗位制度，切实履行岗位职责。 6、遇馆方有重大活动需求时，馆方提前一天通报给供应商任务和

人员需求，供应商无条件予以保障。

2 人员配置标准

(1) 人员配置明细

一、项目负责人

(一) 工作职责

1. 全面统筹收费特展整场运营工作，制定每日、每周运营工作计划，统筹调度现场所有岗位工作人员，合理安排人员排班、轮岗、顶岗工作，保障展厅、出入口、票务区、通道全域岗位无空缺、工作无死角。稳定岗位队伍，杜绝频繁变动，保障服务工作有序、长效开展。
2. 负责对接中国美术馆办公室、展览部、保卫处、后勤处、设计部等各部门，协调特展布撤展、展品看护、设备检修、物资补给、投诉处理、应急处置、闭厅落锁、展厅灯光及温湿度调控等各项工作，保障各环节高效衔接。
3. 全程监督票务销售、验票检票、观众引导、讲解服务、展厅服务、安全巡逻等所有岗位工作落实情况，及时纠正不规范服务行为，统一现场服务标准。
4. 全权处理特展运营期间重大观众投诉、服务纠纷、展览设备故障、人流拥堵、突发安全隐患等各类突发事件，制定应急方案并落地执行。
5. 每日汇总特展运营数据，包括购票、验票人数、入馆人次、客流峰值、投诉数量、问题整改情况等，上报场馆管理部门；定期组织岗位人员岗前培训、在岗复盘，提升团队整体服务水平。
6. 负责特展运营物资、服务设备、防护用品等物资的统筹管理、申领、盘点与调配，保障现场运营物资充足可用。

(二) 任职要求（项目负责人含项目经理、项目副经理）

项目经理

1. 年龄：30~45 周岁，精力充沛，可适应展览高峰期加班、轮岗值守。
2. 性别及身高：男性，身高 170cm 及以上，形象端正、气质沉稳。
3. 学历：本科及以上学历，管理类专业优先；有美术馆、博物馆安保或服务管理经验者可适当放宽专业限制。
4. 职业素养：具备三年及以上担任美术馆或博物馆等文博类场馆项目经理工作经历，熟悉美术馆特展运营流程、票务规则、安全管理规范。具备极强的统筹协调、应急处置、沟通协作及团队管理能力；责任心强、抗压能力突出，处事冷静果断；熟知展览基础常识，服务意识、大局意识强烈，严格遵守场馆各项规章制度。
5. 持有有效期内的健康证。思想道德品质优良，政审合格，未参加过任何邪教组织。

项目副经理

1. 年龄：40 周岁（含）以内，精力充沛，可适应展览高峰期加班、轮岗值守。
2. 性别及身高：男性，身高 170cm 及以上，形象端正、气质沉稳。
3. 学历：大专及以上学历，文旅管理、艺术管理、行政管理相关专业优先，有美术馆、博物馆安保、服务管理经验者可放宽条件。
4. 职业素养：具备三年及以上担任美术馆或博物馆等文博类场馆项目副经理（或保安队长）工作经历。身体健康，品行端正，无不良记录，配合项目经理完成现场调度、安保巡查、物资管理及投诉初筛等协助工作。
5. 持有有效期内的健康证。思想道德品质优良，政审合格，未参加过任何邪教组织。

二、导览耳机管理员

（一）工作职责

1. 配合自助讲解器服务商工作人员对设备的租借与退还全流程工作。
2. 耐心为观众讲解耳机使用方法、操作流程、归还时间、遗失损坏赔付规则，解答设备使用过程中的各类咨询问题。
3. 负责导览耳机租还区域环境卫生与秩序安全，保持物资摆放整齐、区域干净整洁，杜绝观众聚集逗留。

(二) 任职要求

1. 年龄：18-35 周岁，细心耐心，手脚麻利。
2. 性别及身高：男 175cm 及以上，女 165cm 及以上，形象整洁、亲和。
3. 学历：高中及以上学历，熟练使用基础办公设备。
4. 职业素养：工作细致严谨，责任心强；熟悉电子设备基础检查方法，具备简单设备问题排查能力；服务热情、耐心细致，沟通温和有礼；严格遵守物资管理制度，杜绝设备遗失、私用；服从排班安排。
5. 持有有效期内的健康证。思想道德品质优良，政审合格，未参加过任何邪教组织。

三、安全巡逻

(一) 工作职责

1. 负责中国美术馆特展全域巡逻工作，覆盖所有展厅、出入口、通道、走廊等区域，实行定时、定点、循环巡逻制度，全面排查安全隐患。
2. 重点巡查展厅展品安全、消防设施（灭火器、消防栓、应急灯）、监控设备、用电设备、通道应急出口等，确保消防器材完好有效、应急通道全程畅通，无堵塞、无遮挡。
3. 巡逻过程中及时制止观众触摸展品、翻越护栏、违规讲解、打闹、攀爬等违规行为，劝导观众文明观展，维护展厅安全秩序。

4. 实时监测展厅人流密度，针对客流高峰、局部聚集区域重点值守，及时疏导人流，防止拥挤、踩踏、摔倒等安全事故发生
5. 熟练掌握场馆应急处置流程，遇到火情、设备故障、人员受伤、突发冲突、展品异常等突发事件，第一时间现场处置、疏散观众、保护现场，并立即上报负责人。
6. 做好巡逻台账记录，详细记录巡逻时间、巡查区域、发现问题、处置结果；每日闭馆后配合开展清场工作，排查遗留安全隐患，确认无人员、无安全问题后报备离岗。

(二) 任职要求

1. 年龄：20-38 周岁，身体健康，体能良好，无不良嗜好。
2. 性别及身高：男 185cm 及以上，身姿端正，形象干练。
3. 学历：高中及以上学历，有安保、场馆安全巡逻工作经验，退伍军人优先。
4. 职业素养：熟悉消防安全知识、场馆安全管理条例及应急处置流程；责任心强、警惕性高，观察力敏锐，能够及时发现各类安全隐患；执行力强，服从调度，坚守巡逻岗位；处事沉稳果断，具备良好的应急处置和现场管控能力；文明执勤、耐心劝导，无粗暴执法、态度恶劣等行为。
5. 持有有效期内的健康证。思想道德品质优良，政审合格，未参加过任何邪教组织。

四、展览出、入口引导员

(一) 工作职责

1. 驻守特展主入口，负责入馆观众整体引导分流工作，主动迎接观众，礼貌引导观众有序排队、验票，保障入口通行高效顺畅。
2. 主动为入馆观众提供基础咨询服务，告知购票须知、展厅参观路线、卫生间、服务台、耳机租借点等配套设施位置，解答基础观展问题。
3. 严格落实入馆观展规范，提前提醒观众禁止携带的物品、展厅禁止行为（大声喧哗、触摸

展品、闪光灯拍照等），引导观众遵守场馆规章制度。

4. 高峰期重点管控入口人流，主动分流排队人群，缓解入口拥堵。
5. 观察入口区域人员动态，及时发现老人、儿童、孕妇、残障人士等特殊观众，主动提供帮扶、优先通行引导等便民服务。
6. 保持入口区域环境卫生、秩序整洁，及时清理杂物，配合处理入口轻微纠纷和咨询问题，重大问题及时上报项目负责人。
7. 驻守特展专属出口，负责引导观展结束的观众有序离场，疏导离场人流，避免出口人员聚集、滞留、逆行，保障出口通道畅通。
8. 管控出口区域秩序，禁止观众逆向入馆、在出口长时间逗留聚集、拍照拥堵等行为，维护出口整洁有序。
9. 关注离场观众状态，主动帮扶老人、儿童、行动不便的特殊观众，及时发现观众遗失物品、突发不适等情况，妥善处置并登记上报。
10. 闭馆时段配合工作人员开展清场引导工作，逐一引导剩余观众有序离场，确认出口区域无滞留人员。
11. 维护出口区域环境卫生，及时清理杂物，配合安保人员排查出口安全隐患，保障出口安全、有序、畅通。

(二) 任职要求

1. 年龄：20-38 周岁，性格开朗，亲和力强。
2. 性别及身高：男 180cm 及以上，形象阳光、体态端正。
3. 学历：高中及以上学历，有场馆服务、引导接待经验者优先。
4. 职业素养：服务意识极强，待人热情、文明礼貌、微笑服务；口齿清晰，沟通表达流畅，

反应灵活；熟悉场馆基础布局和观展规则，能够快速解答观众基础咨询；吃苦耐劳，坚守岗位，服从现场调度，具备良好的团队协作能力。

5. 持有有效期内的健康证。思想道德品质优良，政审合格，未参加过任何邪教组织。

五、楼梯间管理员

(一) 工作职责

1. 专职负责特展区域 1-2 层楼层衔接通道的秩序管控、安全值守，禁止开馆期间观众通行，全程在岗值守，严禁脱岗。
2. 禁止观众在楼梯间逗留、奔跑、追逐、攀爬等危险行为，杜绝安全隐患。

(二) 任职要求

1. 年龄：20-38 周岁，专注力强，责任心强。
2. 性别及身高：男 175cm 及以上，身姿端正，站姿标准。
3. 学历：高中及以上学历，有场馆服务、引导接待经验者优先。
4. 职业素养：观察力敏锐，专注力强，善于劝导观众文明通行；具备基础安全防护意识，熟悉楼梯通道安全管理要点；坚守岗位、服从调度，吃苦耐劳，无消极怠工、擅离职守行为。
5. 持有有效期内的健康证。思想道德品质优良，政审合格，未参加过任何邪教组织。

6、3、5、7、11 展厅服务员

(一) 工作职责

1. 定点驻守对应展厅，全程负责展厅日常值守、秩序维护、展品看护、观众服务、突发事件处理等工作，实时管控展厅内观展秩序。
2. 负责展览期间展厅的灯光、影音设备、加湿机、除湿机、空气净化器等展览相关设备的开关、调试，以及展厅其他相关工作。全程看护展厅展品、展陈装置、灯光设备等设施，密切观察展

品状态，发现展品移位、破损、污渍、异常及设备故障等问题第一时间上报，严禁观众触碰、损坏展品。

3. 及时制止展厅内观众大声喧哗、追逐打闹、奔跑推搡、躺坐地面、违规拍照录像、翻越护栏、随意触摸展品等不文明、违规观展行为，耐心劝导观众文明观展。

4. 解答观众展厅基础咨询问题，包括展品位置、参观路线、展览基础信息、场馆服务设施位置等。

5. 实时监测展厅人流情况，高峰期主动疏导分散聚集观众，配合安保人员排查展厅消防隐患、通道堵塞问题，保障展厅参观安全、有序、舒适。

6. 负责对展厅内温湿度环境的检查、记录，发现温湿度异常及时上报。维护展厅环境卫生，及时清理观众丢弃的杂物、垃圾，保持展厅整洁美观；闭馆后配合完成展厅清场、巡查、落锁、物资检查工作，确认无人员滞留、无安全隐患后方可离岗。

(二) 任职要求

1. 年龄：18-35 周岁，气质沉稳，耐心温和。
2. 性别及身高：男 175cm 及以上，五官端正，身姿挺拔。
3. 学历：大专及以上学历，热爱艺术、有展厅服务经验者优先。
4. 职业素养：具备良好的艺术服务素养，举止优雅、文明礼貌；观察力细致，能够及时发现展品问题、观众违规行为及安全隐患；工作认真负责、坚守岗位，不随意走动、不闲聊怠工；服务意识良好，善于沟通劝导，服从项目负责人统一调度，具备极强的责任心和团队协作能力。
5. 持有有效期内的健康证。思想道德品质优良，政审合格，未参加过任何邪教组织。

(三) 任职素养

1. 仪容仪表：统一着装、佩戴工牌，妆容整洁、发型规范，无怪异服饰、夸张妆容，站姿坐

姿标准，仪态端庄大方。

2. 服务礼仪：全程使用文明用语，微笑服务，对待观众耐心、热情、友善，杜绝态度冷漠、顶撞观众、消极服务等行为。

3. 纪律要求：严格遵守场馆上下班、轮岗、考勤制度，不迟到、不早退、不旷工、不擅离职守，服从统一工作调度。

4. 职业规范：无违法违纪记录，无不良从业记录，诚实守信，爱护场馆设备、物品，杜绝私拿、损坏公物行为。

特展人员岗位配置

序号	岗位名称	岗位数量	备注
1	项目负责人	2	男
2	导览耳机管理员	2	男/女
3	安全巡逻	2	男
4	展览入口引导员	3	男
5	展览出口引导员	1	男
6	楼梯间管理员	1	男
7	3.5.7.11 展厅服务员	14	男
	合计	25	

备注：

(1) 采购岗位配置为：23 个岗位配置+2 名负责人，根据以上岗位配置该项目共需安保及服务人员 41 人。

具体如下：

周一闭馆期间设置 5 个岗位，每个岗位 1 人，岗位是展厅服务，共需 7 人轮岗，1 名负责人在岗。

周二至周日开馆期间共 6 天，每天同时在岗 23 个岗位，每个岗位 1 人，岗位是（导览耳机管理员、安全巡逻、展览入口、出口引导员、楼梯间管理员、展厅服务员），共需 31 人轮岗，两名负责人在保障法定双休权益的基础上，应两人同时在岗。

确保所有员工法定双休（每人每周工作 5 天，休息 2 天）。

每周展厅总需求人数为：周二至周日 6 天 × 31 人/天 =186 人+周一 7 人=人/周，187 人÷5

天=38.6 人/天，向上取整为 39+2 名项目负责人，共计 41 人。

(2) 服务期间，在岗位总数量和服务人员总数量符合上述标准的基础上，经馆方同意后，可进行岗位间人员调整。

▲ 工作时间

每日 08:00-17:00，周末、节假日 08:00-20:00；

服务期限：2026 年 9 月 8 日至 2027 年 2 月 7 日

注明：重大活动，根据美术馆的安排情况，适时延长开放服务时间，该风险和费用已包含在本项目报价中，不再另付费。

五、服务保障条件

1 安保及服务服务保障条件

——安保及服务人员的食宿由供应商自理。

六、服务考核办法

1 特展服务考核办法

中国美术馆特展安保及服务采购项目考核细则

1.范围：本细则适用于中国美术馆特展安保及服务采购项目的日常考核与月度考核工作，作为合同履行监管和费用支付的依据。

2.考核依据：本项目《招标文件》中约定的服务内容与服务标准、成交供应商的《投标响应文件》中承诺的服务内容与服务标准、双方签订的《中标合同》条款，以及国家相关法律法规和行业标准。

3.考核方式：考核分为日常考核和月度考核两种方式，两种考核结果共同构成对服务企业的综

合评价。

①日常考核方式：馆方不定期对服务企业各岗位人员的工作状态、服务质量、岗位纪律、工作流程、设备操作、业务熟练程度、应急处置能力等进行随机抽查，发现问题如实记录。馆方设立观众投诉与意见反馈渠道，接到涉及服务企业的投诉后，由馆方进行调查核实，调查结果计入日常考核记录。

②月度考核方式：于每月服务周期结束后 5 个工作日内完成评分及结果确认，月度考核作为上月费用支付及违约扣罚，直至解除合同的依据。馆方汇总当月所有日常巡查记录、抽查记录、投诉处理记录等，按照《特展服务月度考核评分表》逐项评分。月度考核得分 = 100 分 - 当月累计扣分，当月累计扣分超过 100 分的，月度考核得分按 0 分计。月度考核评分依据：

- （一）日常巡查记录、抽查记录、投诉处理记录等日常考核材料；
- （二）服务企业提交的月度运营数据汇总报告及各类台账；
- （三）馆方相关部门提供的服务质量反馈。

4. 考核结果应用与处罚机制

（一）日常考核

在日常巡查中，对服务人员现场发生的违规行为，除扣减月度考核分值外，同时按照以下标准即时扣违约金，违约金从当月服务费中直接扣除：

- 1) 服务人员应严格履行岗前培训职责，若检查中发现服务人员岗位职责不清、仪容仪表不符合岗位要求、着装不整、不统一、不规范、未按规定佩戴工牌，经馆方查证属实，每发现一起扣除违约金 100 元。
- 2) 工作期间使用不文明用语、服务态度冷漠、对观众提问推诿敷衍的，经馆方查证属实，每发现一起扣除违约金 100 元。

- 3) 工作期间在岗区内抽烟、吃零食、嬉笑打闹、玩手机、看视频、听音乐等做与工作无关事情的，经馆方查证属实，每发现一起扣除违约金 100 元。
- 4) 对特展展览相关信息、票务信息、展厅路线等基础咨询内容不熟悉情况，每发现一起扣除违约金 100 元。
- 5) 服务人员在岗位上，由于自身工作方法、工作态度等原因，被观众或馆方工作人员投诉，经查属实，每发现一起扣除违约金 100 元。
- 6) 服务人员未及时检查展厅温湿度环境、发现温湿度异常未及时上报；开馆前未按时开启展厅相关设备（如：投影仪、音响、除湿机、加湿器、空气净化器等），闭馆后未检查、关闭展厅用电设备的，每发现一起扣除违约金 200 元。
- 7) 服务人员在闭馆后未按要求进行清场、巡查、落锁、物资检查即离岗，每发现一起扣除违约金 200 元。
- 8) 服务人员未经馆方允许，擅自带人入馆或进入特展展厅的，每发现一起每人次扣除违约金 300 元。
- 9) 服务人员在工作过程中出现不认真履职行为，未按工作流程要求执行，造成工作滞后延误或损失或不良影响(如：未按规定时间到岗、迟到或提前离岗的，串岗、脱岗、睡岗、不文明观展行为、秩序混乱、设备故障未及时发现上报、发生情况隐瞒不报等),每发现一起扣除违约金 300 元。
- 10) 未按岗位要求填写巡查记录、交接班记录、温湿度记录等工作台账，或记录不完整、不规范，每发现一起扣除违约金 300 元。
- 11) 发现观众吸烟、触摸展品、展厅内饮食、大声喧哗、追逐打闹、翻越护栏、违规拍照等不文明行为，未及时劝阻制止的；对展厅内秩序混乱、人员聚集拥堵等情况未主动疏导、

不作为，经馆方查证属实，每发现一起扣除违约金 300 元。

- 12) 馆方对特展公司考核中，若被查出有故意隐瞒事项或违反相关规定的，每发现一起扣除违约金 200 元。
- 13) 服务人员若出现无证上岗的，每发现一起扣除违约金 500 元，并勒令调换。
- 14) 若特展服务公司政审不严，馆方发现服务人员有不良记录的，每发现一起扣除违约金 500 元，并勒令调换。
- 15) 服务人员若利用工作之便围观、干扰、追随名人、名家等公众人物的现象，发现一起扣除违约金 100 元。
- 16) 服务人员出现故意损坏公物行为，除照价赔偿外，馆方有权要求特展服务公司立即更换当事人，并视损失的程度，对特展服务公司扣除案值 50% 至 200%（具体比例，馆方有单方决定权）的费用作为违约金。
- 17) 服务人员有监守自盗等违法行为的，馆方直接送交公安机关调查、处理；对特展服务公司扣除案值 50% 至 200%（具体比例，馆方有单方决定权）的费用作为违约金。
- 18) 服务人员在馆内发生打架、斗殴、酗酒闹事等行为，每发现一起扣除特展服务公司违约金 1000 元，特展服务公司应无条件调换服务人员。
- 19) 特展服务公司应确保服务人员全额、按时上岗，除特殊原因(如在岗期间突发病情等)，每发现缺员一名，扣除特展服务公司违约金 300 元。
- 20) 因服务人员过失，导致馆方被媒体（含自媒体）曝光并造成负面影响的，一次性扣除特展服务公司违约金 10000—50000 元（具体金额，馆方有单方决定权）。

（二）月度考核

月度考核基础分值为 100 分，按照《特展服务月度考核评分表》相应分值进行扣分，馆方依据考评分值结果，对照《考评结果处罚机制表》对特展服务公司进行处罚及处理。

《特展服务月度考核评分表》具体标准如下表所示：

序号	具体违规现象	每发生一起所扣分数
1	服务质量：工作时不积极主动、服务不耐心、不使用文明用语行为，被观众或馆方工作人员投诉，经馆方查证属实或引发纠纷。	5 分
2	劳动纪律：着装不规范、迟到、缺岗、睡岗、脱岗、缺编等情况，经馆方查证属实。	5 分
3	岗位纪律：上班期间饮酒、聊天、会客、玩手机等岗位规范明确禁止的行为，做与工作无关的事情，经馆方查证属实。	5 分
4	业务技能：对展览信息、票务信息不熟悉、设备操作等不熟练，经馆方查证属实。	5 分
5	履职尽责：发现观众吸烟、触摸展品、展厅内饮食、大声喧哗、追逐打闹等不文明行为，视若无睹，不及时制止、不能制止扰序行为，经馆方查证属实。	5 分
6	信息报告：馆方为特展服务公司配备的各类设备、设施(如：对讲机、除湿机、加湿器、空气净化器等)出现自然损坏或故障，未及时向馆方报告，经馆方查证属实。	5 分
7	信息报告：发现漏水、展品受损、展厅环境异常等安全隐患，未及时向馆方报告，经馆方查证属实。	10 分
8	设备管理：馆方为特展服务公司配备的各类设备、设施(如：对讲机、除湿机、加湿器、空气净化器等)，因人为使用不当导致损坏或丢失（损失 5000 元以下）的。	10 分
9	岗位职责：各岗位工作人员不熟知岗位职责，不熟悉应急预案处置流程的。	10 分
10	内部管理：值班室或休息室内环境不整洁，脏乱、吸烟、玩牌赌博、违规用电、私自会客。	10 分
11	舆情管理：服务人员在个人社交媒体发布工作有关内容造成不良舆情（受到负面点评，即视为造成不良舆情）。	20 分
12	服从管理：不服从管理，顶撞、谩骂管理人员；未经与馆方沟通私自脱离岗位的。	20 分
13	人员稳定：特展服务人员定岗后，三个月内无故调动的人数超过招标总人数的 10%。	20 分

序号	具体违规现象	每发生一起所扣分数
14	违规违纪：服务人员上班期间发生打架、斗殴；利用自身职权吃、拿、卡、要、私自带人入馆，造成不良影响的。	30 分
15	观众投诉：因服务态度等问题，引发观众投诉，经馆方调查情况属实的。	30 分
16	到岗保障：超过总人数 10%以上的服务人员未按时到岗，影响正常开放。	50 分
17	人员配置：特展服务公司未能按招投标和合同要求足额配备服务人员。	50 分
18	管理变更：特展服务公司未经馆方允许，更换或减少管理岗位人员。	50 分
19	恶性事件：谩骂、殴打观众。	60 分
20	轻微事故：出现安全隐患排查、排除不及时、展品损坏、人员伤害、财产损失等事故，造成轻微影响（指造成 5000 元以下经济损失，未引发民事、行政法律责任以及未造成社会影响）的。	80 分
21	一般事故：出现安全隐患排查、排除不及时、展品损坏、人员伤害、财产损失等事故，造成不良后果（指造成 5000 元至 5 万元以下经济损失，或引发民事、行政责任，或者造成一定社会影响）的。	90 分
22	重大事故：出现安全隐患排查、排除不及时、展品损坏、人员伤害、财产损失等事故，造成重大损失或严重负面影响（指造成 5 万元以上经济损失，或引发刑事责任，或造成严重社会影响）的。	100 分

考评结果处罚机制表：

月度考核得分	处罚标准（以月度服务费为基数） 金额 (元)
90 (含) -100	0
85 (含) -90	月度服务费 1%
80 (含) -85	月度服务费 3%

75（含）-80	月度服务费 5%
70（含）-75	月度服务费 10%
70 分以下（不合格）	扣除月度服务费的 15%，并责令限期整改

注明：

1、月度考核结果与月度服务费支付直接挂钩。月度考核合格（70 分及以上）的，馆方按规定支付月度服务费；月度考核不合格（70 分以下）的，服务企业须按要求限期整改，整改经馆方验收合格后方可支付月度服务费。

2、月度考核不合格的处置程序：

- （一）馆方向服务企业出具《整改通知书》，明确整改事项、整改标准和整改期限。
- （二）服务企业应在规定期限内完成整改，并向馆方提交《整改完成报告书》及佐证材料。
- （三）馆方在收到整改报告后【3】个工作日内组织复查验收。整改验收合格的，扣除相应比例的违约金后，支付月度服务费。
- （四）整改验收仍不合格的，馆方有权解除合同，乙方向馆方支付合同总金额的 30%作为违约金，违约金不足以弥补馆方损失的，继续补足损失。

3、考核结果经馆方审核确认后，以书面形式通知服务企业。服务企业对考核结果有异议的，可在收到通知后 3 个工作日内向馆方提出书面申诉，馆方应在收到申诉后【3】个工作日内复核并作出最终裁定，服务企业无条件执行馆方最终裁定。

七、其他要求

第六部分 中标合同

甲方：

乙方：

服务合同主要条款

A 协议书

甲方：_____

法定代表人：_____

住所地：_____

邮编：_____

乙方：_____

法定代表人：_____

住所地：_____

邮编：_____

资质等级：_____

证书编号：_____

根据《中华人民共和国民法典（合同编）》、《中华人民共和国政府采购法》和相关法律、法规、政策和公开招标结果（项目编号：_____），甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就甲方选聘乙方对_____提供服务事宜，订立本合同。

本合同采购的服务所需资金来源及付款方式为：

财政集中支付☐ 采购单位支付☐

合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 中标通知书
- (2) 投标人提交的投标文件及其澄清函等相关文件
- (3) 招标文件及其修改澄清等相关文件

一、项目概况

项目名称：中国美术馆特展安保及服务采购项目_____

项目类型： 服务项目

履约位置： 北京市东城区五四大街 1 号

服务事项： 负责中国美术馆 2026 年特展展厅安保、服务工作。

二、服务范围

1、特展展厅安保及服务项目情况概述

负责特展展厅日常值守、秩序维护、展品看护、观众服务、安全巡逻、导览耳机管理、展览出入口秩序引导、展览相关设备管理、投诉处理、应急处置、闭厅落锁、展厅灯光及温湿度调控及负责特展区域 1-2 层楼层衔接通道的秩序管控、安全值守等各项工作。

2、术语和定义

观众：指中国美术馆环境直接体验行为人的集合体。 安保及服务：中国美术馆通过选聘安保及服务企业，由中国美术馆和安保及服务企业按照相关合同约定，保障中国美术馆藏品及展品安全、观众安全、公共设施安全，同时满足对社会开放、参观等服务保障需要。

3、服务主要内容

——负责特展展厅日常值守、秩序维护、展品看护、观众服务、安全巡逻、导览耳机管理、展览出入口秩序引导、展览相关设备管理、投诉处理、应急处置、闭厅落锁、展厅灯光及温湿度调控及负责特展区域 1-2 层楼层衔接通道的秩序管控、安全值守等各项工作。

4、本次服务采购所涉及的展厅基本情况

项目服务范围包括中国美术馆（北京市东城区五四大街 1 号），馆内占地面积 25000 平方米，总建筑面积约 32287.12 平方米。本次安保及服务采购主要涉及在该展馆内设置的特展展厅区域，展厅服务面积以展览实际为准。

三、合同委托服务期限

本项目服务期限为____年，自 20____年____月____日至 20____年____月____日。

委托服务期内的任何时候，如果乙方提供的服务严重负偏离服务质量标准，无法满足甲方安全管理、基础保障等核心需求【即月度考核（70 分以下）不合格】，且在甲方要求的期限内未能有效整改，则甲方有权单方面解除合同，并按照本合同一般条款的相关约定追究乙方违约责任。

四、服务质量标准

（一）服务岗位和岗位内容：

1 综合服务

（1）项目负责人

——1.全面统筹收费特展整场运营工作，制定每日、每周运营工作计划，统筹调度现场所有岗位工作人员，合理安排人员排班、轮岗、顶岗工作，保障展厅、出入口、票务区、通道全域岗位无空缺、

工作无死角。稳定岗位队伍，杜绝频繁变动，保障服务工作有序、长效开展。

2.负责对接中国美术馆办公室、展览部、保卫处、后勤处、设计部等各部门，协调特展布撤展、展品看护、设备检修、物资补给、投诉处理、应急处置、闭厅落锁、展厅灯光及温湿度调控等各项工作，保障各环节高效衔接。

3.全程监督票务销售、验票检票、观众引导、讲解服务、展厅服务、安全巡逻等所有岗位工作落实情况，及时纠正不规范服务行为，统一现场服务标准。

4.全权处理特展运营期间重大观众投诉、服务纠纷、展览设备故障、人流拥堵、突发安全隐患等各类突发事件，制定应急方案并落地执行。

5.每日汇总特展运营数据，包括购票、验票人数、入馆人次、客流峰值、投诉数量、问题整改情况等，上报场馆管理部门；定期组织岗位人员岗前培训、在岗复盘，提升团队整体服务水平。

6.负责特展运营物资、服务设备、防护用品等物资的统筹管理、申领、盘点与调配，保障现场运营物资充足可用。

2 公共秩序管理

(1) 导览耳机管理员

1.配合自助讲解器服务商工作人员对设备的租借与退还全流程工作。

2.耐心为观众讲解耳机使用方法、操作流程、归还时间、遗失损坏赔付规则，解答设备使用过程中的各类咨询问题。

3.负责导览耳机租还区域环境卫生与秩序安全，保持物资摆放整齐、区域干净整洁，杜绝观众聚集逗留。

(2) 安全巡逻

1.负责中国美术馆特展全域巡逻工作，覆盖所有展厅、出入口、通道、走廊等区域，实行定时、定

点、循环巡逻制度，全面排查安全隐患。

2.重点巡查展厅展品安全、消防设施（灭火器、消防栓、应急灯）、监控设备、用电设备、通道应急出口等，确保消防器材完好有效、应急通道全程畅通，无堵塞、无遮挡。

3.巡逻过程中及时制止观众触摸展品、翻越护栏、违规讲解、打闹、攀爬等违规行为，劝导观众文明观展，维护展厅安全秩序。

4.实时监测展厅人流密度，针对客流高峰、局部聚集区域重点值守，及时疏导人流，防止拥挤、踩踏、摔倒等安全事故发生

5.熟练掌握场馆应急处置流程，遇到火情、设备故障、人员受伤、突发冲突、展品异常等突发事件，第一时间现场处置、疏散观众、保护现场，并立即上报负责人。

6.做好巡逻台账记录，详细记录巡逻时间、巡查区域、发现问题、处置结果；每日闭馆后配合开展清场工作，排查遗留安全隐患，确认无人员、无安全问题后报备离岗。

(3) 展览出、入口引导员

1.驻守特展主入口，负责入馆观众整体引导分流工作，主动迎接观众，礼貌引导观众有序排队、验票，保障入口通行高效顺畅。

2.主动为入馆观众提供基础咨询服务，告知购票须知、展厅参观路线、卫生间、服务台、耳机租借点等配套设施位置，解答基础观展问题。

3.严格落实入馆观展规范，提前提醒观众禁止携带的物品、展厅禁止行为（大声喧哗、触摸展品、闪光灯拍照等），引导观众遵守场馆规章制度。

4.高峰期重点管控入口人流，主动分流排队人群，缓解入口拥堵。

5.观察入口区域人员动态，及时发现老人、儿童、孕妇、残障人士等特殊观众，主动提供帮扶、优先通行引导等便民服务。

6.保持入口区域环境卫生、秩序整洁，及时清理杂物，配合处理入口轻微纠纷和咨询问题，重大问题及时上报项目负责人。

7.驻守特展专属出口，负责引导观展结束的观众有序离场，疏导离场人流，避免出口人员聚集、滞留、逆行，保障出口通道畅通。

8.管控出口区域秩序，禁止观众逆向入馆、在出口长时间逗留聚集、拍照拥堵等行为，维护出口整洁有序。

9.关注离场观众状态，主动帮扶老人、儿童、行动不便的特殊观众，及时发现观众遗失物品、突发不适等情况，妥善处置并登记上报。

10.闭馆时段配合工作人员开展清场引导工作，逐一引导剩余观众有序离场，确认出口区域无滞留人员。

11.维护出口区域环境卫生，及时清理杂物，配合安保人员排查出口安全隐患，保障出口安全、有序、畅通。

(4) 楼梯间管理员

1.专职负责特展区域 1-2 层楼层衔接通道的秩序管控、安全值守，禁止开馆期间观众通行，全程在岗值守，严禁脱岗。

2.禁止观众在楼梯间逗留、奔跑、追逐、攀爬等危险行为，杜绝安全隐患。

(5) 3、5、7、11 展厅服务员

1.定点驻守对应展厅，全程负责展厅日常值守、秩序维护、展品看护、观众服务、突发事件处理等工作，实时管控展厅内观展秩序。

2.负责展览期间展厅的灯光、影音设备、加湿机、除湿机、空气净化器等展览相关设备的开关、调试，以及展厅其他相关工作。全程看护展厅展品、展陈装置、灯光设备等设施，密切观察展品状态，

发现展品移位、破损、污渍、异常及设备故障等问题第一时间上报，严禁观众触碰、损坏展品。

3.及时制止展厅内观众大声喧哗、追逐打闹、奔跑推搡、躺坐地面、违规拍照录像、翻越护栏、随意触摸展品等不文明、违规观展行为，耐心劝导观众文明观展。

4.解答观众展厅基础咨询问题，包括展品位置、参观路线、展览基础信息、场馆服务设施位置等。

5. 实时监测展厅人流情况，高峰期主动疏导分散聚集观众，配合安保人员排查展厅消防隐患、通道堵塞问题，保障展厅参观安全、有序、舒适。

5.负责对展厅内温湿度环境的检查、记录，发现温湿度异常及时上报。维护展厅环境卫生，及时清理观众丢弃的杂物、垃圾，保持展厅整洁美观；闭馆后配合完成展厅清场、巡查、落锁、物资检查工作，确认无人员滞留、无安全隐患后方可离岗。

(二) 安保及服务管理相关制度

1、周一闭馆期间设置 5 个岗位，每个岗位 1 人，岗位是展厅服务，共需 7 人轮岗，1 名负责人在岗。

2、周二至周日开馆期间共 6 天，每天同时在岗 23 个岗位，每个岗位 1 人，岗位是（导览耳机管理员、安全巡逻、展览入口、出口引导员、楼梯间管理员、展厅服务员），共需 31 人轮岗，两名负责人在保障法定双休权益的基础上，应两人同时在岗。

3、确保所有员工法定双休（每人每周工作 5 天，休息 2 天）。

(三) 工作及开放时间规定

每日 08：00-17：00，周末、节假日 08：00-20：00

另：重大活动，根据美术馆的安排情况，适时延长开放服务时间，该风险和费用已包含在本项目报价中，不再另付费。

(四) 服务组织及人员配备要求

1 安保及服务企业

——1、供应商确保安保及服务人员的政审合格，做到政治可靠，无任何不良记录，并将各种政审材料报馆方备案。

2、供应商须对安保及服务人员上岗前进行培训教育，相关人员须持证上岗。

3、安保及服务人员要做到全力维护中国美术馆形象，不得参与围观、跟踪或追逐来馆参加活动的名人、索要画册、签字等与安保及服务人员履职无关的事情。

4、安保及服务人员应遵守中国美术馆的相关管理制度，严禁发生私带人员参观等违规行为。

5、安保及服务人员应树立良好工作形象，要注重仪容仪表、礼貌待人，站姿、坐姿、行走要符合行业规范要求，安保及服务人员要严格遵守岗位制度，切实履行岗位职责。

6、遇馆方有重大活动需求时，馆方提前一天通报给供应商任务和人员需求，供应商无条件予以保障。

2 人员配置标准

人员配置明细

一、项目负责人

工作职责

1、全面统筹收费特展整场运营工作，制定每日、每周运营工作计划，统筹调度现场所有岗位工作人员，合理安排人员排班、轮岗、顶岗工作，保障展厅、出入口、票务区、通道全域岗位无空缺、工作无死角。稳定岗位队伍，杜绝频繁变动，保障服务工作有序、长效开展。

2、负责对接中国美术馆办公室、展览部、保卫处、后勤处、设计部等各部门，协调特展布撤

展、展品看护、设备检修、物资补给、投诉处理、应急处置、闭厅落锁、展厅灯光及温湿度调控等各项工作，保障各环节高效衔接。

3、全程监督票务销售、验票检票、观众引导、讲解服务、展厅服务、安全巡逻等所有岗位工作落实情况，及时纠正不规范服务行为，统一现场服务标准。

4、全权处理特展运营期间重大观众投诉、服务纠纷、展览设备故障、人流拥堵、突发安全隐患等各类突发事件，制定应急方案并落地执行。

5、每日汇总特展运营数据，包括购票、验票人数、入馆人次、客流峰值、投诉数量、问题整改情况等，上报场馆管理部门；定期组织岗位人员岗前培训、在岗复盘，提升团队整体服务水平。

6、负责特展运营物资、服务设备、防护用品等物资的统筹管理、申领、盘点与调配，保障现场运营物资充足可用。

任职要求（项目负责人含项目经理、项目副经理）

（一）项目经理

1. 年龄：30~45 周岁，精力充沛，可适应展览高峰期加班、轮岗值守。
2. 性别及身高：男性，身高 170cm 及以上，形象端正、气质沉稳。
3. 学历：本科及以上学历，管理类专业优先；有美术馆、博物馆安保或服务管理经验者可适当放宽专业限制。
4. 职业素养：具备三年及以上担任美术馆或博物馆等文博类场馆项目经理工作经历，熟悉美术馆特展运营流程、票务规则、安全管理规范。具备极强的统筹协调、应急处置、沟通协作及团队管理能力；责任心强、抗压能力突出，处事冷静果断；熟知展览基础常识，服务意识、大局意识强烈，严格遵守场馆各项规章制度。
5. 持有有效期内的健康证。思想道德品质优良，政审合格，未参加过任何邪教组织。

(二) 项目副经理

1. 年龄：40 周岁（含）以内，精力充沛，可适应展览高峰期加班、轮岗值守。
2. 性别及身高：男性，身高 170cm 及以上，形象端正、气质沉稳。
3. 学历：大专及以上学历，文旅管理、艺术管理、行政管理相关专业优先，有美术馆、博物馆安保、服务管理经验者可放宽条件。
4. 职业素养：具备三年及以上担任美术馆或博物馆等文博类场馆项目副经理（或保安队长）工作经历。身体健康，品行端正，无不良记录，配合项目经理完成现场调度、安保巡查、物资管理及投诉初筛等协助工作。
5. 持有有效期内的健康证。思想道德品质优良，政审合格，未参加过任何邪教组织。

二、导览耳机管理员

工作职责

- 1、配合自助讲解器服务商工作人员对设备的租借与退还全流程工作。
- 2、耐心为观众讲解耳机使用方法、操作流程、归还时间、遗失损坏赔付规则，解答设备使用过程中的各类咨询问题。
- 3、负责导览耳机租还区域环境卫生与秩序安全，保持物资摆放整齐、区域干净整洁，杜绝观众聚集逗留。

任职要求

- 1、年龄：18-35 周岁，细心耐心，手脚麻利。
- 2、性别及身高：男 175cm 及以上，女 165cm 及以上，形象整洁、亲和。
- 3、学历：高中及以上学历，熟练使用基础办公设备。
- 4、职业素养：工作细致严谨，责任心强；熟悉电子设备基础检查方法，具备简单设备问题排

查能力；服务热情、耐心细致，沟通温和有礼；严格遵守物资管理制度，杜绝设备遗失、私用；服从排班安排。

5、持有有效期内的健康证。思想道德品质优良，政审合格，未参加过任何邪教组织。

三、安全巡逻

工作职责

- 1、负责中国美术馆特展全域巡逻工作，覆盖所有展厅、出入口、通道、走廊等区域，实行定时、定点、循环巡逻制度，全面排查安全隐患。
- 2、重点巡查展厅展品安全、消防设施（灭火器、消防栓、应急灯）、监控设备、用电设备、通道应急出口等，确保消防器材完好有效、应急通道全程畅通，无堵塞、无遮挡。
- 3、巡逻过程中及时制止观众触摸展品、翻越护栏、违规讲解、打闹、攀爬等违规行为，劝导观众文明观展，维护展厅安全秩序。
- 4、实时监测展厅人流密度，针对客流高峰、局部聚集区域重点值守，及时疏导人流，防止拥挤、踩踏、摔倒等安全事故发生
- 5、熟练掌握场馆应急处置流程，遇到火情、设备故障、人员受伤、突发冲突、展品异常等突发事件，第一时间现场处置、疏散观众、保护现场，并立即上报负责人。
- 6、做好巡逻台账记录，详细记录巡逻时间、巡查区域、发现问题、处置结果；每日闭馆后配合开展清场工作，排查遗留安全隐患，确认无人员、无安全问题后报备离岗。

任职要求

- 1、年龄：20-38 周岁，身体健康，体能良好，无不良嗜好。
- 2、性别及身高：男 185cm 及以上，身姿端正，形象干练。

- 3、学历：高中及以上学历，有安保、场馆安全巡逻工作经验，退伍军人优先。
- 4、职业素养：熟悉消防安全知识、场馆安全管理条例及应急处置流程；责任心强、警惕性高，观察力敏锐，能够及时发现各类安全隐患；执行力强，服从调度，坚守巡逻岗位；处事沉稳果断，具备良好的应急处置和现场管控能力；文明执勤、耐心劝导，无粗暴执法、态度恶劣等行为。
- 5、持有有效期内的健康证。思想道德品质优良，政审合格，未参加过任何邪教组织。

四、展览出、入口引导员

工作职责

- 1、驻守特展主入口，负责入馆观众整体引导分流工作，主动迎接观众，礼貌引导观众有序排队、验票，保障入口通行高效顺畅。
- 2、主动为入馆观众提供基础咨询服务，告知购票须知、展厅参观路线、卫生间、服务台、耳机租借点等配套设施位置，解答基础观展问题。
- 3、严格落实入馆观展规范，提前提醒观众禁止携带的物品、展厅禁止行为（大声喧哗、触摸展品、闪光灯拍照等），引导观众遵守场馆规章制度。
- 4、高峰期重点管控入口人流，主动分流排队人群，缓解入口拥堵。
- 5、观察入口区域人员动态，及时发现老人、儿童、孕妇、残障人士等特殊观众，主动提供帮扶、优先通行引导等便民服务。
- 6、保持入口区域环境卫生、秩序整洁，及时清理杂物，配合处理入口轻微纠纷和咨询问题，重大问题及时上报项目负责人。
- 7、驻守特展专属出口，负责引导观展结束的观众有序离场，疏导离场人流，避免出口人员聚

集、滞留、逆行，保障出口通道畅通。

8、管控出口区域秩序，禁止观众逆向入馆、在出口长时间逗留聚集、拍照拥堵等行为，维护出口整洁有序。

9、关注离场观众状态，主动帮扶老人、儿童、行动不便的特殊观众，及时发现观众遗失物品、突发不适等情况，妥善处置并登记上报。

10、闭馆时段配合工作人员开展清场引导工作，逐一引导剩余观众有序离场，确认出口区域无滞留人员。

11、维护出口区域环境卫生，及时清理杂物，配合安保人员排查出口安全隐患，保障出口安全、有序、畅通。

任职要求

1、年龄：20-38 周岁，性格开朗，亲和力强。

2、性别及身高：男 180cm 及以上，形象阳光、体态端正。

3、学历：高中及以上学历，有场馆服务、引导接待经验者优先。

4、职业素养：服务意识极强，待人热情、文明礼貌、微笑服务；口齿清晰，沟通表达流畅，反应灵活；熟悉场馆基础布局和观展规则，能够快速解答观众基础咨询；吃苦耐劳，坚守岗位，服从现场调度，具备良好的团队协作能力。

5、持有有效期内的健康证。思想道德品质优良，政审合格，未参加过任何邪教组织。

五、楼梯间管理员

工作职责

1、专职负责特展区域 1-2 层楼层衔接通道的秩序管控、安全值守，禁止开馆期间观众通行，

全程在岗值守，严禁脱岗。

2、禁止观众在楼梯间逗留、奔跑、追逐、攀爬等危险行为，杜绝安全隐患。

任职要求

- 1、年龄：20-38 周岁，专注力强，责任心强。
- 2、性别及身高：男 175cm 及以上，身姿端正，站姿标准。
- 3、学历：高中及以上学历，有场馆服务、引导接待经验者优先。
- 4、职业素养：观察力敏锐，专注力强，善于劝导观众文明通行；具备基础安全防护意识，熟悉楼梯通道安全管理要点；坚守岗位、服从调度，吃苦耐劳，无消极怠工、擅离职守行为。
- 5、持有有效期内的健康证。思想道德品质优良，政审合格，未参加过任何邪教组织。

六、3、5、7、11 展厅服务员

工作职责

- 1、定点驻守对应展厅，全程负责展厅日常值守、秩序维护、展品看护、观众服务、突发事件处理等工作，实时管控展厅内观展秩序。
- 2、负责展览期间展厅的灯光、影音设备、加湿机、除湿机、空气净化器等展览相关设备的开关、调试，以及展厅其他相关工作。全程看护展厅展品、展陈装置、灯光设备等设施，密切观察展品状态，发现展品移位、破损、污渍、异常及设备故障等问题第一时间上报，严禁观众触碰、损坏展品。
- 3、及时制止展厅内观众大声喧哗、追逐打闹、奔跑推搡、躺坐地面、违规拍照录像、翻越护栏、随意触摸展品等不文明、违规观展行为，耐心劝导观众文明观展。
- 4、解答观众展厅基础咨询问题，包括展品位置、参观路线、展览基础信息、场馆服务设施位

置等。

5、实时监测展厅人流情况，高峰期主动疏导分散聚集观众，配合安保人员排查展厅消防隐患、通道堵塞问题，保障展厅参观安全、有序、舒适。

6、负责对展厅内温湿度环境的检查、记录，发现温湿度异常及时上报。维护展厅环境卫生，及时清理观众丢弃的杂物、垃圾，保持展厅整洁美观；闭馆后配合完成展厅清场、巡查、落锁、物资检查工作，确认无人员滞留、无安全隐患后方可离岗。

任职要求

- 1、年龄：18-35 周岁，气质沉稳，耐心温和。
- 2、性别及身高：男 175cm 及以上，五官端正，身姿挺拔。
- 3、学历：大专及以上学历，热爱艺术、有展厅服务经验者优先。
- 4、职业素养：具备良好的艺术服务素养，举止优雅、文明礼貌；观察力细致，能够及时发现展品问题、观众违规行为及安全隐患；工作认真负责、坚守岗位，不随意走动、不闲聊怠工；服务意识良好，善于沟通劝导，服从项目负责人统一调度，具备极强的责任心和团队协作能力。
- 5、持有有效期内的健康证。思想道德品质优良，政审合格，未参加过任何邪教组织。

任职素养

- 1、仪容仪表：统一着装、佩戴工牌，妆容整洁、发型规范，无怪异服饰、夸张妆容，站姿坐姿标准，仪态端庄大方。
- 2、服务礼仪：全程使用文明用语，微笑服务，对待观众耐心、热情、友善，杜绝态度冷漠、顶撞观众、消极服务等行为。
- 3、纪律要求：严格遵守场馆上下班、轮岗、考勤制度，不迟到、不早退、不旷工、不擅离职

守，服从统一工作调度。

4、职业规范：无违法违纪记录，无不良从业记录，诚实守信，爱护场馆设备、物品，杜绝私拿、损坏公物行为。

五、合同价款

本合同期限内（20 年 月 日至 20 年 月 日）服务费总金额（含税）为：
（大写）_____元人民币（小写_____元），服务费计算依据投标人相关报价明细为准。每月服务费（大写）_____元人民币（小写_____元/月）；该项目费用支出以实际发生为准，采取按月付费方式支付。

根据服务内容的增减，服务费可进行调增调减。

六、委托方式及服务费用组成

本项目为委托服务模式，采用包干制。服务费用包括以下部分：

- 1、乙方服务人员成本费：乙方委派管理人员、服务人员的工资、社会保险和按规定提取的各种福利待遇等，以及安保及服务人员的食宿费用；
- 2、乙方所有人员加班（含周末及节假日）产生的加班费、调休成本已包含在合同服务费内，乙方在报价时已经充分考虑并已包含在合同价款中。
- 3、重大活动，根据甲方需要和安排，适时延长开放服务时间，该风险和费用已包含在本项目报价中，不再另付费。
- 4、其他未列明的乙方履行本项目招投标文件、本合同服务范围和内容所需全部费用。

七、付款方式

本项目付款方式采取按月付费方式支付，经甲方展览部门按月考核表内容考核合格(月考评成绩分值为 70 分以上视为合格)后，10 个工作日内甲方向乙方一次性支付上月费用，若月考核不合格，乙方必须在甲方指定期限内完成整改，整改后考核合格，甲方方按照上述条款付款（该项目费用支出以实际发生为准，采取按月付费方式支付）。

甲方每次付款前，乙方应提供等额合法发票，否则，甲方付款时间相应顺延，甲方不构成违约，乙方仍需履行合同义务。

乙方收款账户信息：

账户名：

开户行：

账号：

八、组成合同的文件及解释方法

1. 下列文件是构成合同的有效组成文件，若这些文件相互之间存在抵触、对同一内容有不同的约定的，按照以下顺序确定：本合同协议书；
2. 本合同一般条款；
3. 乙方投标文件及其附件；
4. 甲方招标文件及其附件。

在国家法律框架下，双方就本合同约定项目的招标和投标文件作为本合同附件，除非双方明确另行书面约定了对于招标或投标文件中的部分条款进行修改，否则，如果招标或投标文件中规定了甲方的权利或乙方的义务而本合同中未规定，或者招标或投标文件中规定的双方权利义务与本合同约定不一致的，双方履行有利于甲方的条款和内容。

凡在招标或投标文件或本合同中未明确、未涵盖的服务内容，经甲乙双方协商一致，双方另行签订补充协议。

九、项目负责人

本项目的项目负责人（即项目经理）为：_____。

本项目的项目经理必须遵守以下约定：_____。

- (1) 在本项目合同期内，项目经理不能同时在其他项目任职。
- (2) 项目经理更换时需经过甲方同意，不得随意更换。

十、合同签订

1. 合同订立时间：20____年____月____日
2. 合同订立地点：_____
3. 本合同正本连同附件共____页，一式____份，甲方____份、乙方____份，具有同等法律效力。
4. 本合同经双方签字盖章后开始生效，至本合同期限届满或本合同提前解除或终止时止。

B 合同一般条款

一、定义

1. “合同”系指甲方和乙方(简称合同双方)已达成的协议，即由双方签订的合同格式中的文件，包括所有的附件、附录和组成合同部分的所有其他文件。
2. “合同价格”系指根据合同规定，在乙方全面正确地履行合同义务时应支付给乙方的款项。
3. “甲方”系指接受合同的招标人。
4. “乙方”系指中标后提供合同服务的企业，即_____。

二、语言与计量单位

1. 合同及甲乙双方所有的来往信函以及与合同有关的文件均应以中文书写。
2. 除技术规格另有规定外，计量单位均使用中华人民共和国法定计量单位。

三、服务质量和验收考评标准

特展服务考核办法

中国美术馆特展安保及服务采购项目考核细则

1.范围：本细则适用于中国美术馆特展安保及服务采购项目的日常考核与月度考核工作，作为合同履行监管和费用支付的依据。

2.考核依据：本项目《招标文件》中约定的服务内容与服务标准、成交供应商的《投标响应文件》中承诺的服务内容与服务标准、双方签订的合同条款，以及国家相关法律法规和行业标准。

3.考核方式：考核分为日常考核和月度考核两种方式，两种考核结果共同构成对服务企业的综合评价。

①日常考核方式为：甲方不定期对乙方各岗位人员的工作状态、服务质量、岗位纪律、工作流程、设备操作、业务熟练程度、应急处置能力等进行随机抽查，发现问题如实记录。甲方设立观众投诉与意见反馈渠道，接到涉及乙方的投诉后，由甲方进行调查核实，调查结果计入日常考核记录。

②月度考核方式为：于每月服务周期结束后 5 个工作日内完成评分及结果确认，月度考核作为上月费用支付及违约扣罚，直至解除合同的依据。甲方汇总当月所有日常巡查记录、抽查记录、投诉处理记录等，按照《特展服务月度考核评分表》逐项评分。月度考核得分 = 100 分 - 当月累计扣分，当月累计扣分超过 100 分的，月度考核得分按 0 分计。月度考核评分依据：

（一）日常巡查记录、抽查记录、投诉处理记录等日常考核材料；

（二）乙方提交的月度运营数据汇总报告及各类台账；

（三）甲方相关部门提供的服务质量反馈。

4. 考核结果应用与处罚机制

（一）日常考核

在日常巡查中，对服务人员现场发生的违规行为，除扣减月度考核分值外，同时按照以下标准

即时计扣违约金，违约金从当月服务费中直接扣除：

- 1) 服务人员应严格履行岗前培训职责，若检查中发现服务人员岗位职责不清、仪容仪表不符合岗位要求、着装不整、不统一、不规范、未按规定佩戴工牌，经馆方查证属实，每发现一起扣除违约金 100 元。
- 2) 工作期间使用不文明用语、服务态度冷漠、对观众提问推诿敷衍的，经馆方查证属实，每发现一起扣除违约金 100 元。
- 3) 工作期间在岗区内抽烟、吃零食、嬉笑打闹、玩手机、看视频、听音乐等做与工作无关事情的，经馆方查证属实，每发现一起扣除违约金 100 元。
- 4) 对特展展览相关信息、票务信息、展厅路线等基础咨询内容不熟悉情况，每发现一起扣除违约金 100 元。
- 5) 服务人员在岗位上，由于自身工作方法、工作态度等原因，被观众或馆方工作人员投诉，经查属实，每发现一起扣除违约金 100 元。
- 6) 服务人员未及时检查展厅温湿度环境、发现温湿度异常未及时上报；开馆前未按时开启展厅相关设备（如：投影仪、音响、除湿机、加湿器、空气净化器等），闭馆后未检查、关闭展厅用电设备的，每发现一起扣除违约金 200 元。
- 7) 服务人员在闭馆后未按要求进行清场、巡查、落锁、物资检查即离岗，每发现一起扣除违约金 200 元。
- 8) 服务人员未经馆方允许，擅自带人入馆或进入特展展厅的，每发现一起每人次扣除违约金 300 元。
- 9) 服务人员在工作过程中出现不认真履职行为，未按工作流程要求执行，造成工作滞后延误或损失或不良影响(如：未按规定时间到岗、迟到或提前离岗的，串岗、脱岗、睡岗、不文

明观展行为、秩序混乱、设备故障未及时发现上报、发生情况隐瞒不报等),每发现一起扣除违约金 300 元。

- 10) 未按岗位要求填写巡查记录、交接班记录、温湿度记录等工作台账,或记录不完整、不规范,每发现一起扣除违约金 300 元。
- 11) 发现观众吸烟、触摸展品、展厅内饮食、大声喧哗、追逐打闹、翻越护栏、违规拍照等不文明行为,未及时劝阻制止的;对展厅内秩序混乱、人员聚集拥堵等情况未主动疏导、不作为,经馆方查证属实,每发现一起扣除违约金 300 元。
- 12) 馆方对特展公司考核中,若被查出有故意隐瞒事项或违反相关规定的,每发现一起扣除违约金 200 元。
- 13) 服务人员若出现无证上岗的,每发现一起扣除违约金 500 元,并勒令调换。
- 14) 若特展服务公司政审不严,馆方发现服务人员有不良记录的,每发现一起扣除违约金 500 元,并勒令调换。
- 15) 服务人员若利用工作之便围观、干扰、追随名人、名家等公众人物的现象,发现一起扣除违约金 100 元。
- 16) 服务人员出现故意损坏公物行为,除照价赔偿外,馆方有权要求特展服务公司立即更换当事人,并视损失的程度,对特展服务公司扣除案值 50% 至 200% (具体比例,馆方有单方决定权) 的费用作为违约金。
- 17) 服务人员有监守自盗等违法行为的,馆方直接送交公安机关调查、处理;对特展服务公司扣除案值 50% 至 200% (具体比例,馆方有单方决定权) 的费用作为违约金。
- 18) 服务人员在馆内发生打架、斗殴、酗酒闹事等行为,每发现一起扣除特展服务公司违约金 1000 元,特展服务公司应无条件调换服务人员。

19) 特展服务公司应确保服务人员全额、按时上岗，除特殊情况(如在岗期间突发病情等)，
每发现缺员一名，扣除特展服务公司违约金 300 元。

20) 因服务人员过失，导致馆方被媒体（含自媒体）曝光并造成负面影响的，一次性扣除
特展服务公司违约金 10000—50000 元（具体金额，馆方有单方决定权）。

（二）月度考核

月度考核基础分值为 100 分，按照《特展服务月度考核评分表》相应分值进行扣分，馆方依
据考评分值结果，对照《考评结果处罚机制表》对特展服务公司进行处罚及处理。

《特展服务月度考核评分表》具体标准如下表所示：

序号	具体违规现象	每发生一起所扣分数
1	服务质量：工作时不积极主动、服务不耐心、不使用文明用语行为，被观众或馆方工作人员投诉，经馆方查证属实或引发纠纷。	5 分
2	劳动纪律：着装不规范、迟到、缺岗、睡岗、脱岗、缺编等情况，经馆方查证属实。	5 分
3	岗位纪律：上班期间饮酒、聊天、会客、玩手机等岗位规范明确禁止的行为，做与工作无关的事情，经馆方查证属实。	5 分
4	业务技能：对展览信息、票务信息不熟悉、设备操作等不熟练，经馆方查证属实。	5 分
5	履职尽责：发现观众吸烟、触摸展品、展厅内饮食、大声喧哗、追逐打闹等不文明行为，视若无睹，不及时制止、不能制止扰序行为，经馆方查证属实。	5 分
6	信息报告：馆方为特展服务公司配备的各类设备、设施(如：对讲机、除湿机、加湿器、空气净化器等)出现自然损坏或故障，未及时向馆方报告，经馆方查证属实。	5 分
7	信息报告：发现漏水、展品受损、展厅环境异常等安全隐患，未及时向馆方报告，经馆方查证属实。	10 分
8	设备管理：馆方为特展服务公司配备的各类设备、设施(如：对讲机、除湿机、加湿器、空气净化器等)，因人为使用不当导致损坏或丢失（损失 5000 元以下）的。	10 分
9	岗位职责：各岗位工作人员不熟知岗位职责，不熟悉应急	10 分

序号	具体违规现象	每发生一起所扣分数
	预案处置流程的。	
10	内部管理：值班室或休息室内环境不整洁，脏乱、吸烟、玩牌赌博、违规用电、私自会客。	10 分
11	舆情管理：服务人员在个人社交媒体发布工作有关内容造成不良舆情（受到负面点评，即视为造成不良舆情）。	20 分
12	服从管理：不服从管理，顶撞、谩骂管理人员；未经与馆方沟通私自脱离岗位的。	20 分
13	人员稳定：特展服务人员定岗后，三个月内无故调动的人数超过招标总人数的 10%。	20 分
14	违规违纪：服务人员上班期间发生打架、斗殴；利用自身职权吃、拿、卡、要、私自带人入馆，造成不良影响的。	30 分
15	观众投诉：因服务态度等问题，引发观众投诉，经馆方调查情况属实的。	30 分
16	到岗保障：超过总人数 10%以上的服务人员未按时到岗，影响正常开放。	50 分
17	人员配置：特展服务公司未能按招投标和合同要求足额配备服务人员。	50 分
18	管理变更：特展服务公司未经馆方允许，更换或减少管理岗位人员。	50 分
19	恶性事件：谩骂、殴打观众。	60 分
20	轻微事故：出现安全隐患排查、排除不及时、展品损坏、人员伤害、财产损失等事故，造成轻微影响（指造成 5000 元以下经济损失、未引发民事、行政法律责任以及未造成社会影响）的。	80 分
21	一般事故：出现安全隐患排查、排除不及时、展品损坏、人员伤害、财产损失等事故，造成不良后果（指造成 5000 元至 5 万元以下经济损失，或引发民事、行政责任，或者造成一定社会影响）的。	90 分
22	重大事故：出现安全隐患排查、排除不及时、展品损坏、人员伤害、财产损失等事故，造成重大损失或严重负面影响（指造成 5 万元以上经济损失，或引发刑事责任，或造成严重社会影响）的。	100 分

考评结果处罚机制表：

月度考核得分	处罚标准（以月度服务费为基数）金额 (元)
90（含）-100	0
85（含）-90	月度服务费 1%
80（含）-85	月度服务费 3%
75（含）-80	月度服务费 5%
70（含）-75	月度服务费 10%
70 分以下（不合格）	扣除月度服务费的 15%，并责令限期整改

注明：

1、月度考核结果与月度服务费支付直接挂钩。月度考核合格（70 分及以上）的，甲方按规定支付月度服务费；月度考核不合格（70 分以下）的，乙方须按要求限期整改，整改经甲方验收合格后方可支付月度服务费。

2、月度考核不合格的处置程序：

- （一）甲方向乙方出具《整改通知书》，明确整改事项、整改标准和整改期限。
- （二）乙方应在规定期限内完成整改，并向甲方提交《整改完成报告书》及佐证材料。
- （三）甲方在收到整改报告后【3】个工作日内组织复查验收。整改验收合格的，扣除相应比例的违约金后，支付月度服务费。
- （四）整改验收仍不合格的，甲方有权解除合同并扣除月度服务费的 30%作为违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，继续补足损失。

3、考核结果经甲方审核确认后，以书面形式通知乙方。乙方对考核结果有异议的，可在收到通知后3个工作日内向甲方提出书面申诉，甲方应在收到申诉后【3】个工作日内复核并作出最终裁定，乙方无条件执行甲方最终裁定。

四、甲方权利和义务

（一）甲方权利

- 1、甲方有权按照合同约定及本项目招投标文件规定的内容和标准督促检查验收乙方的服务内容、过程和结果，拥有监管权。
- 2、甲方有权不定期检查核实乙方提供服务所配备的人员配置、在岗状况、持证情况，对乙方不符合招投标及本合同约定标准的行为，有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改，直至验收合格，乙方承担整改期间损失、费用和责任。
- 3、甲方有权要求乙方对不称职的员工按招投标文件和本合同所承诺的资格条件进行更换，并可追究乙方违约责任及由此给甲方或第三人造成的全部损失。
- 4、甲方有权依据双方确认的《特展服务考核办法》对乙方提供的服务进行日常巡查和月度考核。当考核结果未达到标准（月度考核低于70分）时，有权依据考核办法约定的标准扣除相应违约金，直至解除合同。
- 5、甲方有权根据展览实际运营需要，在合理范围内向乙方下达关于运营调度、应急处置、岗位调整等工作指令，乙方应当无条件服从并执行，否则，乙方承担因其自身或所属人员过错给甲方或第三人造成的全部损失和法律责任。
- 6、甲方有权审定乙方提交的运营工作计划、人员排班方案、应急预案等文件，并提出修改意见，乙方应按甲方要求负责修改，直至甲方验收合格。
- 7、甲方有权依据月度考核结果，按照合同约定决定是否支付及支付多少月度服务费。乙方未提供合法有效发票或付款资料不全或考核不合格的，甲方有权按合同约定及本项目招投标文件规定处理。

（二）甲方义务

- 1、甲方应为乙方履行服务义务提供必要的基础工作条件，包括但不限于：提供值班/休息场所（食宿由供应商自理）、提供必要的设备设施（对讲机、除湿机、加湿器、空气净化器等）。
- 2、甲方应及时向乙方提供特展的展览信息、票务政策、展厅布局、设备操作规范等乙方履行服务所必需的业务资料和数据，但乙方及所属人员严格予以保密，除了履行合同目的外，不得用于其他用途或外泄。
- 3、在乙方服务达到合同约定标准且月度考核合格后，甲方应按照合同约定的付款方式和期限向乙方支付服务费用。
- 4、甲方应指定专门对接人员，负责与乙方项目负责人就特展运营中的跨部门协调（如办公室、保卫处、后勤处等）、投诉处理、应急处置等事项进行沟通对接。
- 5、甲方应提供符合安全生产要求的服务环境，对乙方报告的安全隐患及时响应处理，并在职责范

围内配合乙方做好展厅安保联防联控工作。

五、乙方的权利和义务

（一）乙方权利

- 1、在按照合同约定提供服务且月度考核合格后，乙方有权要求甲方按时足额支付月度服务费（如乙方有违约行为，须扣除相应违约金后支付剩余金额）。
- 2、乙方有权要求甲方提供为完成本次服务所需的相关展览基础资料、设施设备配置信息和必要的工作条件。
- 3、对月度考核结果有异议的，乙方有权依据《特展服务考核办法》规定的程序向甲方提出书面申诉。

（二）乙方义务

- 1、乙方应严格按照本项目《招标文件》、乙方《投标响应文件》及合同附件约定的服务内容、服务标准和服务人员配置方案，全面履行各项服务义务。包括但不限于：项目负责人统筹运营、公共秩序管理（安全巡逻、出入口引导、楼梯间值守、展厅值守等）、设备操作维护、导览耳机管理等具体工作。
- 2、乙方应确保所有派驻人员符合合同约定的资质条件，持证上岗，政审合格。
- 3、乙方应与其派驻服务人员建立合法劳动关系，依法缴纳社会保险和工伤保险，承担用工主体责任。
- 4、乙方应保持服务队伍相对稳定，未经甲方书面同意，不得擅自更换项目负责人及核心管理岗位人员，经甲方同意补充或更换人员时，必须补充或更换优于或等同于投标文件承诺的上岗资格的工作人员。
- 5、服务期内人员调换流动率不得大于招标总人数的 10%。乙方项目经理、主要管理人员及主要专业技术人员须与投标文件所报一致。合同存续期内，未经甲方要求或同意，项目经理不应调整。项目经理、主要管理人员必须保证在岗工作时间和重要活动在岗，如有变化，须取得甲方的同意。
- 5、乙方应严格遵守甲方的各项规章制度和现场管理规定，服从甲方的工作安排和监督管理。
- 6、乙方应做好服务人员的安全教育和培训工作，服务人员在履行职务期间发生安全事故（包括但不限于人身伤害、财产损失）的，由乙方承担全部责任，由此造成甲方或第三方损失的，乙方承担赔偿责任。
- 7、乙方发现展品异常、设备故障、漏水漏电、消防隐患等安全问题时，必须第一时间向甲方报告并采取应急措施。
- 8、乙方及乙方服务人员对在履行合同过程中知悉的甲方全部信息、资料（包括但不限于展览信息、展品信息、运营数据、观众个人信息等）承担保密义务，未经甲方书面同意，不得泄露给任何第三方，也不得在个人社交媒体发布与工作相关内容。
- 9、未经甲方书面同意，乙方不得以任何形式将本合同项下的权利义务（包括但不限于服务岗位）转让、分包给任何第三方。

10、甲方为乙方配备的各类设备、设施（对讲机、除湿机、加湿器等），乙方应妥善使用和保管。因自然损坏或故障的，应及时向甲方报告；因人为使用不当导致损坏或丢失的，乙方应承担赔偿责任。

11、乙方应按合同及本项目招投标文件要求建立和保存各类工作台账（巡逻记录、温湿度记录、交接班记录、投诉处理记录、运营数据汇总等），并按约定向甲方提交月度运营报告。

12、乙方应保证其提供的服务及其任何一部分均不会侵犯任何第三方的知识产权等合法权益。如因乙方原因导致甲方遭受第三方知识产权等合法权益索赔的，由乙方承担全部责任并赔偿甲方因此造成的全部损失。

六、甲方违约责任

1、乙方服务达到合同约定标准且月度考核合格后，甲方未在合同约定期限内支付服务费用的，每逾期一日，应按应付未付金额的万分之一向乙方支付违约金，但违约金累计不超过合同总金额的5%。若双方对应付款的部分款项发生争议，甲方有权扣留双方争议款项，待争议事项达成一致后再行支付，此情形不视为违约。

2、甲方没有提供相应的服务开展保障条件、违章指挥及违反本合同相关约定，使乙方不能正常履行服务或未能达成管理目标的，乙方不承担违约责任，给乙方造成损失的，甲方应给予赔偿损失。

七、乙方违约责任

1、乙方严格遵守本合同和招标要求及投标承诺，应投入足够的人力、物力确保本合同服务质量，本合同期限内，甲方有权按照招投标文件和合同约定的内容和标准，对乙方工作人员配置、在岗状况、持证情况以及服务过程和结果的质量进行监督、检查、验收，乙方提供的服务不符合本合同及招投标中质量承诺要求，甲方有权向乙方发出整改通知，乙方应在整改通知限定的期限内进行整改。在甲方要求的期限内未能有效整改或因乙方不按约定服务行为给甲方造成10万元以上损失，或给甲方声誉带来不良影响的，亦或甲方因此受到任何形式民事赔偿、行政处罚、刑事责任等，甲方有权解除本合同，乙方按合同总金额的30%向甲方支付违约金，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。

2、乙方月度考核不合格（低于70分）的，除按《特展服务考核办法》扣除相应比例的服务费外，应在甲方指定期限内完成整改。整改后经复查仍不合格的，甲方有权解除合同，乙方按合同总金额的30%向甲方支付违约金，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。

3、乙方严格按照本合同约定时间进场服务，未经甲方书面同意而延迟进场，延迟一天，按本合同总金额的 1%向甲方支付违约金，违约金最高限额为合同总金额的 5%。延期进场超过 3 天或违约金达到最高限额时仍不能进场，或因乙方延迟进场影响甲方任务实施，甲方有权终止合同，乙方按合同总金额的 30%向甲方支付违约金，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。。

4、乙方保证具备履行本合同的资质和能力，未经甲方书面同意，保证不转让、分包或转包本合同义务，如有违反，甲方有权解除合同，乙方按合同总金额的 30%向甲方支付违约金，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。

5、乙方应全面负责甲方委托特展展厅区域服务范围和内容的安全检查、故障排查和解决以及档案记录、备份和保存等本合同及招投标文件中规定的全部工作，确保甲方特展展厅管理的安全运行。乙方在履行本合同过程中，由于乙方及所属人员过错，给甲方及其工作人员、第三人造成财产损失或人身伤害的，乙方应当积极采取补救措施减少损失或损害的发生，并赔偿由此给甲方（含人员）或第三人造成的全部损失；因此造成安全生产责任事故、失泄密事件等，给甲方声誉带来不良影响，或造成甲方财产损失 10 万元以上，亦或甲方受到任何形式民事赔偿、行政处罚、刑事责任等，甲方有权终止合同，乙方按合同总金额的 30%向甲方支付违约金，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。

6、本合同终止后 10 日内，乙方应将合同履行前及履行期间甲方提供乙方的资料以及合同履行期间形成的各种文件和资料全部移交给甲方，并完成工作交接及清场离场且经甲方书面确认。否则，延迟一天，按本合同总金额的千分之一向甲方支付违约金，因此造成甲方其他损失的，乙方承担赔偿责任。

7、乙方及人员应严格遵守甲方规章制度，由于乙方及人员违反操作规程、违反甲方规章制度作业等自身过错所造成的人身伤害及财产损害或其他损失，由乙方负责赔偿。同时，每发生一次，

扣罚 1 万元违约金，符合第 7.5 条情形的，按第 7.5 条处理。

8、乙方对因履行本合同所知悉的甲方未公开信息、资料负有保密义务。未经甲方事先书面同意，乙方不得将相关信息披露给任何第三方。违反本条保密约定的，乙方应承担全部法律责任并向甲方支付合同总额 30%的违约金，且赔偿甲方因此遭受的全部损失。本条约定持续有效，不因本合同解除、终止而失效。乙方对其所属员工的本条约定的保密义务承担连带责任。

9、乙方保证向甲方提供的服务、报告信息等不存在违反任何法律法规等规范或政策规定、侵犯第三方合法权益的情形，如甲方因使用乙方的服务或信息而被主张违法违规或侵权，乙方应当根据甲方的要求与相关主体交涉并承担全部法律责任。因此给甲方造成损失或不良影响的，甲方有权终止合同，乙方向甲方支付合同总额 30%的违约金，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。。

10、本合同项下乙方需向甲方承担的“损失”指包括但不限于经济利益减损、保全费、鉴定费、第三方赔款、罚款、诉讼费、律师费等一切损失。

11、本合同各项违约金系针对各自独立的违约情形而分别设定，若乙方行为同时触发本合同多项违约金，各项违约金可分别计算、合并适用，互不抵扣，且不受数额限制。乙方基于本合同约定应向甲方支付的违约金、罚金不足以弥补甲方损失的，乙方应予以补足。甲方有权就上述违约金总额及因违约造成的其他损失一并向乙方主张。乙方因违反本合同约定而需要向甲方支付的任何费用（包括但不限于违约金、罚金、赔偿金等），甲方均有权在向乙方支付当期款项时或返还履约保证金时予以先行扣除，乙方不持异议。

八、责任免除

1、签约双方任一方由于受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等不可抗力事故的影响而不能执行合同时，可免除违约责任。因一方迟延履行而遭受不可抗力情形，不免除违约责任。

2、在出现不可抗力的情况下，双方均应采取适当措施减轻损失。任何一方因未及时采取措施或采取措施不当导致损失扩大的，应当对扩大的损失承担责任。

3、合同各方应根据不可抗力对本合同履行的影响程度，协商确定是否终止本合同，或是继续

履行本合同。协商不一致时，任何一方均有权终止本合同，并不承担责任。

九、履约保证金

乙方应在本合同签订后【】日内，按招投标文件内容向甲方支付履约保证金。履约保证金人民币大写 元整（小写 元）。履约保证金支付形式为：银行转账或银行保函。乙方保证履约保证金在本合同期限内持续有效，履约保证金保证期限应自本合同生效之日起至乙方完成本合同项下全部义务为止合法有效。

本合同终止，乙方无违约行为，经甲方确认无误后，甲方一次性无息退还履约保证金。如乙方未按本条约定向甲方支付履约保证金的，甲方有权从当期应付服务费用中扣除，乙方不持异议。

十、争议的解决

1. 在执行合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过协商解决。
2. 双方协商不能达成一致时，采取以下第 1 种方式解决：（1）向甲方所在地人民法院起诉；（2）向仲裁委员会申请仲裁。
3. 在起诉或仲裁期间，除正在进行的起诉或仲裁部分外，合同其他部分继续执行。

十一、合同修改

对于合同的未尽事宜，需进行修改、补充和完善的，甲乙双方必须就所修改的内容签订书面的合同修改书，作为合同的补充协议。

十二、合同终止、解除

1. 本合同期限自签订之日起到合同终止日期。合同到期，本合同自行终止。
2. 在下列情况发生时，甲方有权提前解除合同，乙方按合同总金额 30%向甲方支付违约金，并就实际损失向乙方提出索赔：
 - （1）乙方月度考核不合格（低于 70 分）且在甲方要求的期限内未能有效整改；
 - （2）乙方未得到甲方同意，擅自更换项目经理或主要管理人员；
 - （3）法律规定或本合同约定的情形。

乙方因故需终止合同，必须提前 60 天书面通知甲方，经甲方同意后，方可终止。此种情形，甲方有权扣除履约保证金。本合同另有约定外，本合同期间内，未经甲方书面同意，乙方不得提前解除或终止合同，否则，甲方有权要求乙方支付合同总金额 30%违约金并向乙方追偿因此给甲方造成的全部损失。

第七部分 投标文件格式

投标人提交文件须知

- 1.本部分内容仅提供格式要求，并不代表所有列出格式的文件本项目必须全部提交。本项目需提交的商务、技术文件应以投标人须知前附表为准。
- 2.投标人应严格按照所列顺序填写和上传所规定的全部文件以及其他有关资料。
- 3.全部文件应按投标人须知及前附表中规定的语言和方式提交。
- 4.投标文件应按照招标文件要求的格式逐项填写，无相应内容可填的项应填写“无”、“未测试”、“没有相应指标”等明确的回答文字。
- 5.对投标人须知前附表中涉及*的格式文件，除可填报项目外，任何实质性修改将被视为非实质性响应投标，从而导致该投标无效。
- 6.投标人提交的材料将被妥善保存，但不退还。

开标一览表格式

注: 投标人在提交投标文件时, 应按照投标工具的提示流程编制提交开标一览表, 投标文件中无需额外提供开标一览表。

开标一览表

项目名称: 中国美术馆特展安保及服务采购项目

项目编号: GC-FGX260982

包名称:

投标人名称: _____

单位:人民币元

投标总价	小写: 大写:
------	----------------

序号	名 称	投 标 报 价	备 注
1	每年报价		
2	投标总价		为全部服务期内价格, 是每年报价的合计

投标人声明: 开标一览表中的“投标总价”是投标响应全部费用的报价。

特别说明事项:

投标人名称(电子签章):

日期: _____年____月____日

注: 除可填报项目外, 任何实质性修改将被视为非实质性响应投标, 从而导致该投标被拒绝。

资格审查材料格式

一、投标人资格审查一览表

投标人资格审查一览表

序号	项 目	投标人承诺
1	具有有效营业执照或事业单位法人证书	是
2	具有良好的商业信誉	是
3	具有健全的财务会计制度	是
4	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	是

投标人承诺：遵守《中华人民共和国政府采购法》第二十二、七十七条和《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十七条之规定，如有违反，依法接受相应处罚。

投标人名称（电子签章）：

日期：_____年____月____日

注：①投标人在提交投标文件时，应按照投标工具的提示和流程编制并上传该表。无此表或对此表作实质性修改，投标无效。

②投标人须对此表中内容作出承诺，否则投标无效。

③采购人或国采中心可以根据此表查询投标人承诺事项，投标人的承诺和查询结果不一致的，以查询结果为准。

二、联合体投标协议书彩色扫描件（如投标人须知前附表允许联合体投标且投标人是联合体的上传）

商务部分

一、法定代表人授权委托书（上传扫描件）

法定代表人授权委托书

中央国家机关政府采购中心：

本授权书声明：注册于（投标人地址）的（投标人名称）法定代表人（法定代表人姓名、职务或职称）代表本公司授权在下面签字或盖章的（投标人代表姓名、职务或职称）为本公司的合法代理人，就贵方组织的（项目名称）（项目编号：_____），以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于____年__月__日签字、盖章后生效，特此声明。

投标人代表（签字或名章）：

法定代表人（签字或名章）：

投标人名称（加盖公章）：

注：①除可填报项目外，任何实质性修改将被视为非实质性响应投标，从而导致该投标被拒绝。

②请投标人按要求填写签署完成本投标函并扫描上传到电子投标文件相应位置。

二、投标函（上传扫描件）

投标函

中央国家机关政府采购中心：

我方参与贵方组织的（项目名称、项目编号、包号）采购活动。对此，**我方承诺如下：**

1.我方完全理解并认可本项目招标文件内容和通过**国采中心单独项目电子采购系统**招投标对我方提出的各项特殊要求，接受由贵方对投标文件进行集中解密，发生争议时不会以对上述内容存在误解为由，行使法律上的抗辩权。

2.我方对所提交的投标文件及相关资料的真实性、准确性和完整性负责，愿意向贵方提供任何与本项投标有关的数据、技术资料和相关证明材料。

3.我方针对本项目的投标有效期为 120 天（不低于招标文件投标人须知前附表中规定的最低投标有效期），在此期间，我方在投标文件中作出的所有响应均有效，随时准备接受你方发出的中标通知书。

4.我方接受招标文件中《中标合同》的全部条款，如果你方在投标文件有效期内向我方发出中标通知书，我方保证在规定的时间内按照采购文件确定的事项与采购人签订合同，并严格履行合同规定的各项责任和义务。

5.采购人若需按规定允许比例追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，我方原意签订补充合同，按相同或更优惠的折扣率保证供应或提供服务。

6.我方完全了解并接受如果在采购活动中出现违反政府采购法律法规的相关情形时，将被处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动；有违法所得的，被处没收违法所得；情节严重的，由工商行政管理部门吊销营业执照；构成犯罪的，被依法追究刑事责任。

如果我方违反上述承诺，或承诺内容不属实，我方愿意承担一切不利的法律后果。

与本投标有关的联系方式：

地址：

邮编：

电话：

传真：

投标人代表姓名：

投标人代表联系电话（手机、座机）：

投标人代表电子邮箱：

投标人代表（签字或名章）：

法定代表人（签字或名章）：

投标人名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

注：①除可填报项目外，任何实质性修改将被视为非实质性响应投标，从而导致该投标被拒绝。

②请投标人按要求填写签署完成本投标函，并扫描上传到电子投标文件相应位置。

三、投标人须知前附表第 4 条“投标人应具备的特殊要求”规定提交的相关证明文件（上传扫描件）

四、商务文件偏离表（以包为单位分别填写）

投标人提交的投标文件商务条款及合同条款与招标文件的要求，如完全满足招标文件全部要求的，投标人只需在本表“正偏离或负偏离说明”列应答“完全满足招标文件的全部要求”；如存在偏离，需逐项填写。

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称：_____

包号：_____

序号	招标文件商务文件要求	正偏离或负偏离说明	备注

五、进口产品清单及进口产品生产厂家授权书扫描件

六、中小企业声明函

中小企业声明函（工程、服务）

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 （单位名称） 的 （项目名称） 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. （标的名称），属于 （采购文件中明确的所属行业）；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）；
2. （标的名称），属于 （采购文件中明确的所属行业）；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，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（电子签章）：_____

日 期：_____年_____月_____日

1 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

注：①投标人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

狱企业证明文件的，视同为小型和微型企业。

②响应人为联合体或者向小微企业意向分包方式的，需提供相应的**联合体协议书、分包意向协议书。**

七、残疾人福利性单位声明函

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，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（电子签章）：_____

日 期：_____年_____月_____日

八、《联合体投标协议书》或《分包意向书》

（按前附表 22 条中小企业政策或其他相关要求应提交的，需在投标文件中按规定提交；否则可不提交）

九、与评审相关的其他商务资料

技术部分

一、投标分项报价表

投标分项报价表			
序号	项目名称	总价（总服务期）	备注
1	员工工资、福利、法定计提费用		附表 1
2	行政办公费用		附表 3
3	服装费		

4	卫生清洁费		附表 2
5	设备设施维修维护物资及耗材费		附表 2
6	保险（公众责任险等）		
7	合理利润		
8	税金		
9	不可预见费用		
10	其他支出		
总价合计			

注：①上表“总价合计”应等于开标一览表中投标总价（**误差不大于 500 元**），否则投标将被拒绝。

②投标人报价时应充分考虑服务期内项目实施所有可能影响到报价的因素（包括最低工资标准及社保基数的政策性调整）。如发生漏、缺、少项，都将认为是中标人的报价让利。

③上述报价表供投标人参考，不限于此，可根据采购需求自行**增、减行**填写。如认为与附表 1、2、3 有关的，应在备注栏中注明对应附表。

④本表及对应附表将作为合同履约监督的重要依据。

投标人名称（电子签章）：
日期： 年 月 日

附表 1

员工工资福利及法定计提费用明细表

序号		项目名称	人数配置	每月人均费用标准 (元)	每月费用标准 (元)	合计费用 (总服务期)	备注
1. 员工工资及福利	1.1	项目经理					
	1.2	保洁人员					
	1.3	工程人员					
	1.4	绿化养护人员					
	1.5	会议服务人员					
	1.6	其他人员					
	1.7	法定节假					

		日加班工资					
	1.8	劳保用品与防暑降温费					
	1.9	其他员工福利					
	...						
2.法定计提费用	2.1	养老保险					
	2.2	医疗统筹					
	2.3	失业					
	2.4	工伤					
	2.5	生育					
	2.6	其他法定计提费用					
	...						
总计							

注：①以上人员费用包括工资、社保、福利费、加班费等内容。

②上述报价表供投标单位参考，不限于此，员工工资及福利部分可根据采购需求自行增、减行填写。

③上述“每月人均费用标准”应按照岗位的实际服务内容和期限核定。

④本表合计费用（总服务期）总计金额=员工工资及福利的合计费用 + 法定计提费用和合计费用。并应等于投标分项报价表中员工工资、福利、法定计提费用的总价。

附表 2

投入本项目的工具设备物资明细表

序号	工具设备名称	品牌型号	数量	单位	单价(元)	月使用费(元)	合计(总服务期)	生产企业名称	产地国别
1									
2									
3									
4									

5									
6									
... ..									
合计:									

注：①由投标人根据采购需求自行测算含在投标报价中；

②上表中“数量”为整个服务期需要投入的数量。

③对于总服务期内需要多次、多量购置的工具设备，须科学评估购置次数和数量，并分摊计入费用；

④对于一次购置，长期使用的工具设备，应依照设备折旧标准计提月使用费和合计费用；

⑤本表合计费用应等于投标分项报价表中各项与附表 2 关联的价格加和，如不一致将影响方案的准确性。

⑥上表可根据采购需求增、减行，如不涉及可填写“无”。

附表 3

拟投入本项目的耗材明细表

序号	名称	品牌	单价 (元)	总用量	单位	金额 (元 /月)	金额 (元/ 全服务期)	生产企 业名称
1								
2								
3								
4								
5								
6								
... ..								
合计:								

注：①由投标人根据**采购需求**自行测算含在投标报价中。

②对于总服务期内需要多次购置的耗材，须科学评估购置次数和总用量，并计入费用；

③本表合计费用应等于投标分项报价表中各项与附表 3 关联的价格加和，如不一致将影响方案的准确性。

④上表可根据采购需求增、减行，如不涉及可填写“无”。

二、企业管理体系认证扫描件（详见文件第四部分）

三、拟配备的物业服务团队表

①*服务团队人员数量不能少于____人（含项目经理/保安项目应为保安队长）,投标人服务团队数量少于该底限将导致投标无效。

②根据本项目要求，相应人员须提供学历等证书扫描件及工作履历（详见文件第四部分），服务团队须提供人员素质结构表（包括但不限于学历、证书情况、年龄等。素质结构表以承诺的方式填写，并依此表打分，无需提供具体人员姓名及相关证件。中标后签订合同时，应提供具体人员名单及证件，若不履约，中标人须承担相应责任）。

序号	学历	持证情况	年龄	
1				
2				
3				
.....				

③根据本项目要求，相应人员须提供其与投标人存在缴纳社保关系的有效证明扫描件（详见文件第四部分）。

④项目经理/保安项目应为保安队长只能在一个物业服务项目中任职，名单中标后随中标公告一起公示，并保证在本项目合同期内未在其他项目中担任项目经理。如在其他项目中担任项目经理，投标人将按服务需求承诺函中的承诺，接受违约处罚。

四、项目服务团队人员招收、招聘来源情况及人员稳定性保障措施

五、*服务需求承诺函

承 诺 函

中央国家机关政府采购中心：

我公司在_____项目（编号：_____）公开招标中若中标，保证**本项目负责人**在合同期内投标文件承诺到岗且未在其他项目中担任负责人，其他人员按照投标文件**针对本项目的服务团队表**标准配备，后期履约严格按照投标文件中自行编写的措施及方案执行，如未遵守，将接受违约处罚。

特此承诺。

承诺方名称（电子签章）：_____

日 期：_____年__月__日

六、主要投标标的情况表

项目名称：中国美术馆特展安保及服务采购项目

项目编号：GC-FGX260982

投标人名称：

序号	主要投标标的名称	服务期限	拟派项目经理（负责人）姓名	服务团队人数（投标填写）	折合人工费（元/每月）	服务要求或标的基本概况

- 注：①上表可增行描述，不可进行删列、合并等操作；
- ②上表内容应与投标文件数量价格表等相关产品服务信息保持真实一致，否则责任自负；
- ③上表内容价格合计应超过投标总价 50%；
- ④发布中标公告时，将公布主要中标标的情况。

七、项目经理情况表

序号	学历	持证情况	年龄	
1				
2				
3				
.....				

八、投标人自行编写的认为与评审相关的其他技术资料

九、异常低价情况说明函

异常低价情况说明函

项目名称及编号：	
最高限价（元）：	
投标供应商名称：	
投标（响应）报价（元）：	

具 体 情 形	☐ 低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值的 50% ☐ 低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价的 50% ☐ 低于本项目最高限价的 45% ☐ 存在有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形 注：启动异常低价投标（响应）审查的数值标准以采购文件约定为准。
中央国家机关政府采购中心： 现就评审委员会提出的我公司报价明显偏低情况及其合理性说明如下：	
一、关于报价明显偏低的说明（请提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用、运输、税收等，以及其他能支撑报更低价格的优势说明。）	
二、关于能够诚信履约的证明	
三、如你公司中标（成交），是否能够承诺提供招标文件规定以外的履约担保？	

四、其他补充说明或证明材料（如同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况；以上情况均可另附纸或其他材料）

五、声明事项

我司已知悉财政部《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号）要求、财政部87号令第六十条规定及本项目招标文件第三部分《投标人须知》有关条款要求，如在评审现场合理的时间内（招标文件或评审委员会另有要求的除外）不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明报价合理性，评审委员会将作无效投标（响应）处理。

投标人公章或投标（响应）人代表（签字）：

年 月 日

第八部分 附件

现场考察登记表

项目名称：

项目编号：

20 年 月 日

序号	参与考察公司名称	考察人签字	时 间	电 话
----	----------	-------	-----	-----

1			时 分	
2			时 分	
3			时 分	
4			时 分	

监督人签字：

注：本项目仅统一组织一次现场考察，须 2 位以上参与现场考察人作为监督人签字，其中一人为采购人。此表须由采购人带到评标现场。