## 讲解服务项目招标文件

|  |  |
| --- | --- |
| **\***项目名称 | 讲解服务项目 |
| **\***采购人名称 | 深圳大鹏半岛国家地质自然公园管理处 | **\***采购方式 | 公开招标 |
| 计划立项批文号 |  | **\***资金来源 | 部门预算 |
| **\***财政预算限额（元） | 壹拾捌万肆仟叁佰陆拾捌元捌角肆分（184368.84元） |
| 项目背景 | 根据深圳大鹏半岛国家地质自然公园公众服务的需要，为游客提供讲解导赏、游客咨询等工作。 |
| 项目前期设计、规划论证单位 | 无 |
| 投标人资质要求 | 1.投标人在中华人民共和国境内注册，具有独立法人资格，代理商需提供产品授权书。（提供营业执照或事业单位法人证等法人证明扫描件，原件备查）。 2.投标文件中必须签署《政府采购投标及履约承诺函》、《政府采购违法行为风险知悉确认书》。3.参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况（由中标人在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）。4.参与本项目投标前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（由中标人在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）。5.本项目不接受联合体投标。 |
| 需求内容 | **\***（一）报价要求：1.投标人应根据招标文件所提供的资料自行测算投标报价；一经中标，投标报价将作为中标人与采购人签订的合同金额标准，合同期限内不做调整；2.投标人应根据本企业的成本自行决定报价，但不得以低于其企业成本的报价投标；3.投标人的投标报价不得超过财政预算限额并严格按照投标分项报价表报价，具体费用支出项目应包括但不限于《投标分项报价表》所列内容；4.投标人的投标报价，应是本项目招标范围和招标文件及合同条款上所列的各项内容中所述的全部，不得以任何理由予以重复；5.投标人投标报价应充分考虑临时性工作任务加班导致成本提高的风险。投标人不得期望通过索赔等方式获取补偿，否则，除可能遭到拒绝外，还可能将被作为不良行为记录在案，并可能影响其以后参加政府采购的项目投标。各投标人在投标报价时，应充分考虑投标报价的风险。6.中标人除服务保障费用、合理利润及税金等管理费用外，其余资金全用作为本项目成本费用，不得用作其它支出。7、投标分项报价表投标人应根据招标文件所提供的资料自行测算投标报价；一经中标，投标报价将作为中标人与采购人签订的合同金额标准，合同期限内不做调整。本项目中标价中包括以下内容：成本费用（包含人工、培训等费用）不低于招标总价的91%，管理费、利润及税金总额不高于招标总价的9%。分项报价表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 内容摘要 | 费用（元） | 备注 |
| 本项目招标价为184368.84元人民币，期限1年，投标方应充分评估各项指标，谨慎报价。报价须对应本表中的参照比例进行报价，否则将视为无效报价。 |
| 1 | 一、成本费用 |  | 参照比例：不低于总费用报价的91% |
| 2 | （一）员工费用 |  |  |
| 3 | 1.员工工资（含加班费、社保、公积金等） |  | 中标人须将每位员工的工作清单（含底薪、加班费、社保费等）交予采购人备案。 |
| 4 | （二）服务保障费用 |  | 该项费用中标人需提供经费支出佐证材料，如未实际发生，采购人有权要求中标人退还或者用于为本项目顺利进行而发生的其他支出。 |
| 5 | 2.服务设备费  |  |  |
| 6 | 3.人身意外险 |  |  |
| 7 | 4.其他 |  |  |
| 8 | 二、管理费用 |  | 参照比例：不高于总费用报价的9% |
| 9 | 1.管理费 |  |  |
| 10 | 2.利润 |  |  |
| 11 | 3.税金 |  |  |
| 12 | 管理费用总计 |  |  |

**\***（二）付款方式：服务项目费用支付方式：服务项目经费按季度平均支付，每季度初支付该季度服务费。中标人须在每季度的前5个工作日内提交支付申请和等额发票等支付相关资料。**\***（三）履约担保：中标人须提交合同总价的5%作为履约担保（保函），担保时间为自签订合同之日起至2026年1月31日。**\***（四）违约责任 1. 中标人出现以下情况之一的，采购人有权解除合同：

（1）中标人弄虚作假、与实际情况不符超过三次的； （2）中标人将项目进行分包、转包；（3）不按时履行合同义务，在收到采购人书面通知7日内仍未整改；（4）月度考评不合格；（5）其他严重违反本合同条款的行为。1. 因中标人过错造成采购人经济损失的，中标人承担由此产生的一切费用（包括但不限于诉讼费、律师费、仲裁费、调查取证费用、差旅费以及其他经济损失）。
2. 因中标人自身原因所引发的一切纠纷，中标人负完全责任。因中标人自身原因导致纠纷扩大或未能减小采购人相关损失的，由中标人承担相应责任。
3. 因中标人未按照项目要求及相关法律法规保障项目服务人员工资、福利、培训、服务设备等而导致影响项目正常运行的，采购人有权解除合同并要求中标人承担合同总金额30%的违约责任。
4. 未经采购人事先书面同意，中标人擅自暂停、提前终止合同或其他严重违约行为，给采购人造成损失的，中标人应赔偿损失，该损失包括但不限于律师费、诉讼费、仲裁费、调查取证费用、差旅费所发生的费用等。
5. 如果中标人违反本合同约定的保密义务，除本合同另有约定外，采购人有权要求中标人向采购人支付合同总金额的百分之三十（30％）作为违约金。违约金的支付不影响采购人收取中标人因该等违约行为而获得的任何收益，如果中标人没有获益或者获益不足以弥补采购人受到的损失的，中标人还应当承担赔偿责任。此种情况下，采购人也有权解除本合同，采购人解除合同并不影响采购人向中标人主张上述违约金的支付，且采购人因此而受到的损失也由中标人负责赔偿。
6. 任何一方因另一方违约或侵权行为而招致的合理的调查费、律师费等相关法律费用以及向第三方承担的赔偿，均属于该方因另一方的违约或侵权而受到的损失。

如发现中标人将项目转包或分包的，采购人除有权解除合同外，还有权要求中标人承担合同总额的5%作为另外招标和停工所造成的损失赔偿。**\***（五）服务质量监督和项目验收要求1、人员管理要求（1）中标人根据采购人讲解服务项目需要安排足额服务人员。服务人员须满足上述资质要求。项目服务期内所有服务人员必须常驻园区为该项目服务。对于达不到项目服务要求的人员，采购人有权要求中标人在规定期限内更换。（2）中标人须严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等规定，与服务人员签订书面劳动合同，与服务人员之间建立合法劳动法律关系（包括劳动合同关系、工资保险关系和劳动用工手续等）。（3）为保证讲解服务的质量及项目人员的稳定性，中标人应根据项目服务团队人员实际承担的工作任务，合理制定绩效考核标准及工资标准。绩效考核及工资方案须报采购人备案。（4）中标人负责讲解服务人员的工作考勤和工资计算，须在法律规定的时间内，及时、足额向讲解服务人员发放工资和其他薪酬。（5）中标人须保障员工正常休息时间，服务人员加班的，中标人须根据相关法律规定足额支付员工加班费用。（6）中标人须保证为采购人提供的讲解服务人员身体健康，并提供体检报告或健康证以作证明。（7）中标人须为服务人员购买赔付额不低于深圳人身意外伤亡赔付标准的人身意外商业保险，保证服务人员在开展户外工作发生意外时每位人员的相关赔付，并负责办理社会保险和商业保险的理赔手续和发放保险金，因中标人购买赔付标准低或国家赔付标准提高，赔付不足部分等相关一切赔付事宜，中标人须无条件全面负责，费用不得从本项目经费额外列支。中标人须签订合同时承诺上述事项，并将投保方案及投保情况报采购人备案。以上服务中标人需提供经费支出佐证材料，如未实际发生，采购人有权要求中标人退还或者用于提升采购人讲解服务品质用途。（8）中标方应监督项目服务人员严格遵守法律法规，及采购人的相关规章制度，包括但不限于各项工作制度等。（9）为确保本项目的顺利开展，切实保障工作人员权益，在合同履约过程中，采购人有权对中标人该项目的费用支出情况进行检查，检查时中标人需提供员工签字的工资（收入）清单、社保、住房公积金缴纳记录表等相关材料；如人员费用支出情况不符，采购人将责令中标人进行整改，整改不到位时，采购人有权单方要求解除合同并追究中标人责任。追究手段包括但不限于诉讼及向主管部门反映情况请求行政处罚等。1. 项目保障要求
2. 中标人须落实文明管理服务的措施，提供文明优质的服务。在服务过程中，中标人须服从采购人的指挥和合理调整。采购人有权要求更换不称职、不符合要求的人员，中标人应当妥善处理与服务人员之间的劳动纠纷，自行承担相应责任及费用。如因此给采购人造成经济损失的，中标人承担由此产生的一切费用（包括但不限于诉讼费、律师费、仲裁费、调查取证费、差旅费及其他经济损失）。

中标人必须严格管理，督促讲解服务人员认真履行工作职责。定期对项目服务团队人员进行职业道德、礼仪、安全等相关培训，做到文明服务，切实履行讲解导赏、游客咨询等工作职责。中标人须安排1名项目管理专员负责与采购人对接，按照要求参加工作例会，并对各讲解服务人员工作情况进行走访调研，了解其工作情况、工作状态等，以确保服务质量。1. 出现服务人员事（病）假（连续请假超过5个工作日）或者离职、辞退等其他导致项目不能正常运行的情况，中标人必须立即安排其他人员提供相应的服务以避免影响服务质量，否则采购人有权依据考评标准扣除相应的服务款项。
2. 采购人为讲解服务人员提供基本的住宿条件。
 |
| 具体技术要求 | 1. 项目总体要求

根据管理处工作需要，完成公园范围内的讲解导赏、游客咨询、科普服务等工作。1. 工作技术要求及内容
2. 服务具体内容及要求
3. 讲解导赏：
4. 服务内容：在公园开放区域提供人工讲解服务。主要包含公园博物馆及户外导赏路线的全程讲解工作，公园临时展览和重大活动的接待讲解任务，博物馆及户外导赏路线讲解词的撰写工作，讲解过程中游客安全管理及疏导工作等。
5. 要求：满足讲解导赏服务标准（附件1）。
6. 游客咨询：
7. 服务内容：负责公园电话及线上等的游客引导、答疑与投诉处理等工作。
8. 要求：满足咨询服务标准中的相关工作要求（附件2）。
9. 按时、按质、按量完成采购人交办的其他工作任务。
10. 服务要求

1、基本要求（1）为保证项目服务质量，投标人应组建不少于2人（可在其中择优安排1名具备一定的管理能力，能对服务团队成员进行管理的人员担任“领班”）的项目服务团队并实际参与项目工作。（2）具体情况详见下表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 备注 |
| 1 | 讲解服务 | 投标人应根据服务内容合理安排项目服务团队人员，确保各项服务人员充足、专人负责，以保证每项服务能够按时、按质、按量完成。 |
| 2 | 游客咨询及其他工作 |

2、具体要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 资质要求 |
| 1 | 讲解服务 | 负责该项服务的项目服务人员应满足以下条件：大专学历以上，30周岁以下，五官端正,气质风度佳，行为举止庄重典雅；口齿伶俐，吐字清晰准确，普通话发音标准，具有普通话二级甲等水平；擅长人际沟通，具有较强应变能力。可考虑具有播音主持、林业、地质、生态等相关专业背景的实习生。 |

3、服务时间要求1. 工作日服务时间为9:00—17:00，周末及节假日为9:00—17:30，因公务接待与参观等须延长服务时间，投标人应服从采购人安排。
2. 因讲解服务项目的特殊性，投标人应安排充足的服务人员，保证周末及节假日期间依然能够正常提供服务。
3. 采购人有权利按实际工作的需要对以上服务要求予以调整。

（三）服务设备要求1、讲解设备要求：服务期内均要求配备至少2台讲解器，须达到采购人标准，损坏须无条件立即更新，并对采购人已有的小型团队无线讲解器提供维保服务。2、以上费用中标人需提供经费支出佐证材料，如未实际发生，采购人有权要求中标人退还或者用于提升采购人讲解服务品质用途。 |
| 商务需求 | （一）服务期自签订合同之日起至2025年12月31日。本项目为长期服务项目，第一年为本次招标的中标服务期限，采购人可根据项目需要和中标供应商合同期内前9个月的履约情况确定服务期限是否延长，但合同履行期限最长不得超过三十六个月。经双方协商决定续约的，双方重新签订合同或补充协议。若政府采购主管部门发现项目有异常情况，以主管部门意见为准。此外，服务期限内，如因包括但不限于新的政策要求、项目资金调整、提前招标等原因，中标人同意采购人在提前一个月函告后有权提前终止合同。（二）保密1. 未经采购人书面许可，中标人不得向与项目无关的其它任何第三方泄露与本项目有关的任何信息、资料或文件。
2. 中标人承担的保密责任范围包括但不限于本项目履行过程中的工作文档、中标人因履行本项目而取得的采购人的有关信息、资料或文件等。
3. 中标人承担的保密责任期限自本项目履约之日起至采购人公开有关的保密信息之日止。
4. 本项目约定的采购人向中标人支付的合同金额中已经包含中标人承担保密责任义务的费用。
5. 不论本项目是否发生变更、终止或解除，保密条款效力均不受影响。

（三）评价机制1、采购人每月根据《讲解服务外包项目考评标准》（见附件3）对中标人进行考核评价以作为支付服务费的依据之一，采购人可根据服务项目执行情况更新考评标准。2、服务到期后，中标人需根据服务期限内的履行情况提交项目验收自验报告。3、采购人因同一问题向中标人发放3次整改通知书而中标人仍未改正的，合同期满后不予续签。且采购人有权解除合同、要求中标人承担违约责任，并将中标人履约情况向政府采购主管部门上报。 |
| 评标信息 | 序号 | 评分项 | 权重 |
| 1 | 价格 | 20 |
| 2 | 技术 | 35 |
|  | 行号 | 内容 | 权重 | 评分准则 |
| 1 | 实施方案 | 20 | **（一）评审内容：**评审委员会根据投标人提供的方案进行评审：（1）方案对项目需求响应全面；（2）方案科学合理；（3）方案可操作性强。（4）方案内容详实清晰。满足以上四项要求，得20分。满足以上三项要求，得15分。满足以上两项要求，得10分。满足以上一项要求，得5分。其它情况不得分。 |
| 2 | 项目重点难点分析、应对措施及相关的合理化建议 | 15 | **（一）评审内容：**评审委员会根据投标人提供的项目重点难点分析、应对措施及相关的合理化建议进行评审：（1）项目重点难点分析；（2）项目重点难点应对措施；（3）针对项目重点难点相关的合理化建议。**（二）评审标准：**考察以上评审内容的1、2、3点。以上三点内容均满足得9分，满足任意两点得6分，满足任意一点得3分，未满足不得分。根据投标人项目重点难点分析、应对措施及相关的合理化建议内容进一步评审。（1）项目重点、难点分析透彻、详实完整；（2）项目重点、难点的应对措施紧扣项目需求；（3）项目重点、难点的应对措施逻辑清晰；（4）项目重点、难点的应对措施科学可行；（5）项目实施提出的相关合理化建议合理；（6）项目实施提出的相关合理化建议的可操作性强。**每满足以上1项要求加1分，最高加6分。** |
| 3 | 综合实力 | 45 |
|  | 行号 | 内容 | 权重 | 评分准则 |
| 1 | 投标人通过相关认证情况 | 15 | **评分内容：**1.投标人具有质量管理体系认证证书的，得5分；2.投标人具有环境管理体系认证证书的，得5分；3.投标人具有职业健康安全管理体系认证证书的，得5分。以上三项累计积分，最高得15分。**评分依据：**1.要求提供有效的认证证书作为得分依据。统同时要求提供证书官网或国家认监委网站【全国认证认可信息公共服务平台（cx.cnca.cn）】认证信息查询截图（截图需显示证书状态为有效）。相关证书在公开渠道无法查询的，投标人需提供颁发部门的证明材料，证明证书真实有效且为合法机构颁发。2.以上资料均要求提供扫描件（或官方网站截图），原件备查。评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。 |
| 2 | 投标人同类项目业绩情况 | 20 | **评分内容：**投标人自2021年1月1日至本项目招标公告发布之日止（以合同签订时间为准）承接讲解服务项目，每个项目经验得4分，本项最高得20分。**评分依据：**1. 提供合同关键页及项目完成履约（验收）合格评价证明文件或由第三方抽检机构出具的评价为良以上的项目合同履约抽检评价报告作为得分依据。
2. 通过合同关键信息无法判断是否得分的，还须同时提供能证明得分的其它证明资料，如项目报告或合同采购人出具的证明文件等。
3. 以上资料均要求提供扫描件，原件备查。评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。

投标人与同一单位（含下属单位）续签合约的仅单独计算一次，不做重复计算。 |
| 3 | 拟安排的项目负责人情况（仅限一人） | 10 | **评分内容：**投标人须承诺拟安排正式员工为采购人服务，如中标，将派该工作人员担任本项目任负责人，否则此项不予计分。在此基础上，按以下标准评分：1. 具备高级人力资源管理师证书，得2分，具备中级人力资源管理师证书，得1分；
2. 具有研究生学历，得2分，具有本科学历，得1分。

3.近3年内（2022年1月1日至招标公告发布之日止，以合同签订时间为准）担任过讲解服务项目负责人的，得6分。**评分依据：**1. 提供承诺函,未提供或承诺内容不满足要求,直接计0分。
2. 要求提供投标人项目负责人劳动合同关键页及近3个月社保证明，未提供直接计0分。如开标日上一个月的社保材料因社保部门原因暂时无法取得，则可以往前顺延一个月，如供应商为新成立企业且成立时间不足三个月可提供加盖公章的情况说明或证明材料亦视为符合。
3. 提供项目负责人相关证书及工作经验证明作为得分依据。
4. 以上资料均要求提供扫描件（或官方网站截图），原件备查。评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。

5.如涉及考察人员工作经验，要求提供项目合同关键信息作为得分依据，通过合同关键信息无法判断是否得分的，还须同时提供合同采购人出具的证明文件。 |

注：1、带“\*”号的为必填表内容，其他内容可根据项目作适当增减。