**杭州萧山国际机场空港隧道和东区停车场**

**保安业务外包服务项目**

**（重新招标）**

**招标文件**

杭州萧山国际机场有限公司

二Ο一九年四月

**目 录**

[第一章 招标公告 - 2 -](#_Toc448002982)

[第二章 投标人须知 - 3 -](#_Toc448002983)

[第三章 服务技术标准及要求 - 11 -](#_Toc448002985)

[第四章 合同条款 - 12 -](#_Toc448002986)

[第五章 评标方法及标准 - 13 -](#_Toc448002987)

[第五章 投标文件格式 - 16 -](#_Toc448002988)

# 第一章 招标公告

**一、招标范围及内容**

（1）杭州萧山国际机场 空港隧道和东区停车场保安业务外包服务项目已批准建设，项目业主为杭州萧山国际机场有限公司，建设资金来源为自筹。项目已具备招标条件，现对本项目进行公开招标。

（2）项目概况：

本项目位于杭州萧山国际机场，具体要求详见第三章“服务技术标准及要求”。

（3）招标内容：杭州萧山国际机场空港隧道和东区停车场保安业务外包服务

（4）服务期：本项目采用“3+X”（X小于1年）模式，固定期3年，自2019年7月5日至2022年7月4日止，考虑三期工程建设影响，X年期间对合同期限实行动态调整，根据工程建设实际影响增加服务期，终止日为三期工程建成投运止，**新增的服务期限期间的服务费按照合同约定的第3年的单价乘以实际服务天数按实进行结算。**

**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；

（2）能独立承担民事责任和履行合同能力，具有良好的商业信誉和健全的财务会计管理制度，有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，在本次招标前三年内的经营活动中没有重大违法记录和不良记录；（需提供承诺书，格式自拟）

（3）投标人具有一般纳税人资格，可提供税率为6%的增值税专用发票。（需提供增值税一般纳税人资格登记表复印件并加盖公章，原件备查）

（4）投标人须具备公安机关核发的保安服务许可证资质（需提供资质复印件并加盖公章，原件备查），并在人员、设备、资金等方面具有相应的能力；

（5）注册资金在人民币500万（含）以上；

（6）拟派项目经理必须具有3年以上从事保安服务的管理经验（需提供相关证明材料）；

（7）近三年（2016年1月1日至投标截止日），具有保安或物业管理相关项目业绩且合同金额在100万元（含）以上（提供合同复印件并加盖投标人公章，原件备查）；

（8）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5月27日下午14时00分（北京时间）。投标文件在封口处加盖公章，并派专人于2019年5月27日下午14时00分（北京时间）前送至杭州萧山国际机场翔越路综合服务楼园区招标中心，逾期无效；若采用投递方式的，请于2019年5月27日下午14时00分（北京时间）前投递至杭州萧山国际机场综合楼213室，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：贾思勰   联系电话： 0571-86662723

招标监督人：闻晓丽 联系电话： 0571-86662132

# 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 | 杭州萧山国际机场空港隧道和东区停车场保安业务外包服务项目 |
| 1.1.2 | 实施地点 | 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“服务技术标准及要求” |
| 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 | 3+X年（X小于1年） |
| 1.8 | 质量要求 | 符合合同约定及国家现行标准 |
| 1.9.1 | 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5月20日11：30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:贾思勰，电话0571-86662723；传真：0571-86662736；电子邮箱：zbzx@hzairport.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5月27日下午14时00分** |
| 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。 |
| 2.3.2 | 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。 |
| 3.4.1 | 投标有效期 | 120日历天（从投标截止之日算起） |
| 3.5.1 | 投标保证金 | 投标保证金的形式：银行转账**，必须在投标截止时间前通过投标人的基本账户以银行转账方式缴纳。**  投标保证金的金额：**人民币5万元整**  投标保证金应在投标截止时间前汇入以下帐户：  开户名：杭州萧山国际机场有限公司  开户银行：工行杭州市空港城支行  帐号：1202050209904601740  **投标人提交投标保证金时需注明“空港隧道和东区停车场保安业务外包服务项目投标保证金”，银行回单复印件注明投标人户名、开户行、账号等信息随投标函单独封装，随投标文件一同递交。** |
| 3.6.3 | 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。 |
| 3.6.4 | 投标文件副本份数 | 正本一份，副本二份 |
| 3.6.5 | 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：杭州萧山国际机场空港隧道和东区停车场保安业务外包服务项目投标文件  在 2019年5月27日下午14时00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园区招标中心** |
| 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 | （1）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。  （2）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 | 履约担保 | 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异议。  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**

本项目涉及到其它专业的部分分项工作允许分包。

**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、一般纳税人证明材料、资质证书等），说明投标人的注册地点和主要经营范围；

（2）有关证明投标人的企业信誉及获得各种奖励等资料；

（3）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；

（4）近三年完成类似项目业绩情况；

（5）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）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。

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。X年（小于1年）无需报价，新增的服务期限期间的服务费按照合同约定的第3年的单价乘以实际服务天数按实进行结算。**

**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 服务技术标准及要求

**基本要求**

本服务内容及技术规范所提出的需求是对本次招标欲采购服务的基本技术要求，并未涉及所有技术细节，也未充分引述有关标准、规范的全部条款。投标人应保证其提供的服务除了满足本服务内容需求及技术规范外，还应符合中国国家、地方、行业、国际的有关标准、规范，尤其是必须符合国家相关强制性规定。当上述标准、规范的有关规定之间存在差异时，应以要求高的为准；当上述标准、规范的有关规定与本服务需求及技术规范的规定之间存在差异时，应以本服务需求及技术规范为准（但当国家标准的有关强制性规定高于本技术规格的规定时，投标人应及时向招标人提出，以取得招标人的确认，否则，中标后招标人仍有权在合同价格不变的前提下要求中标人按照国家标准的有关强制性规定执行）。

1. **服务范围、岗位配置：**
2. **服务范围**

包含杭州萧山国际机场空港东西联络隧道和东区停车场区域。

萧山机场隧道为连接杭州萧山国际机场东西两个场区之间的联络隧道，向西连接14号路，在规划远期航站楼和交通中心之间沿规划高架桥向东，下穿近期实施的T3航站楼、停机坪、滑行道和永丰直河（规划为机场河道），在国航杭州基地以北接11号路。空港隧道及接线全长1900m，该隧道设计的最大行车速度为40km/h。东区停车场位于机场员工集体宿舍和AOC大楼前，面积约5230平方米，车位90个（另有部分非机动车棚）。

**（二）岗位配置**

1. 隧道保安。空港隧道保安外包工作内容包括隧道东、西两卡口的验证管理、卡口管控、隧道设施巡查及交通管控等工作，为24小时运行。工作时间首班早晨08:00开始到次日早晨08:00止，建议人员配置按照24小时做一休二模式，其中东道口1岗（内外岗各1人）、西道口1岗（内外岗各1人）、隧道安全机动巡查（含东区、宿舍、隧道等东工作区安全巡查及应急处置工作）1岗，每天3班，每班5人，共需5岗（15人）。

2. 东区停车场保安。工作内容包括引导、秩序维护、车辆管理、巡查和流动询问等东区停车场的临时管理，为24小时运行。工作时间首班早晨08:00开始到次日早晨08:00止，人员配置按照24小时做一休二模式，每天1班，每班1人，共计1岗（3人）。

**二、外包保安岗位工作职责和要求**

**（一）**隧道保安人员招聘要求

1. 男性，20-35周岁，政治可靠，无违法犯罪记录；退役军人、专业保安学校或保安工作经历表现突出者年龄可放宽为18-45周岁。
2. 学历：初中以上文化程度。
3. 身高1.70米以上，双眼裸视力1.0以上；五官端正，身体健康。
4. 普通话流利（会英语口语者优先）；爱岗敬业，遵纪守法；有大局意识，有良好团队协作精神；反应灵活，有较好的沟通协调能力。
5. 录用人员须通过机场方背景审查。

（二）隧道保安岗位工作职责和要求

（1）工作职责

1、严格执行《机场场区停车秩序管理规定》和《空港综合管网隧道管理规定》，掌握场区各停车场（区）停车秩序管理标准和空港隧道通行标准，熟记要客、要务车辆牌号，确保场区各停车场（区）停车秩序良好、空港隧道通行有序。

2、按要求着装在岗，掌握机场场区各停车场（区）和空港隧道日常运行情况，如各种车型通行数量、车流量高低峰时段、持证车辆通行数量、信息通报特殊车辆放行数量、隧道施工（含日常维保）及其车辆、人员进出隧道情况等。

3、严格执行信息通报流程，遇异常情况时应及时通报当班队长，紧急情况下先报83833333或83833099，同时向机场公安83837110报警并负责协调公安做好相应处置工作。应具备主动服务意识，做到规范服务、礼貌待人、耐心解释。

4、特殊安保期间，需严格按照上级要求开展安全巡视与检查。

5、参加各类培训教育，认真做好各项工作台账记录和数据上报工作。

6、要求当班保安人员全程值勤，不得空岗、脱岗、同时积极落实监管方的工作要求并结合隧道运行实际提出合理化建议。

（2）岗位要求

1、维持道口正常通行秩序，确保畅通

2、内岗保安负责通报车辆登记，确认有其通报后通知外岗保安放行车辆，内岗与外岗一小时轮流执勤。

3、外岗保安在岗亭外立岗负责道口车辆正常通行秩序维护，防止无卡车辆人员进入隧道，并对无卡车辆进行引导，及时疏导道口交通。

4、在早晚高峰期，外岗负责查验隧道卡通行，保障车辆快速通过。

5、隧道巡查岗（含东区、东驳、宿舍、隧道等东工作区安全巡查及应急处置工作）负责巡查隧道并查看泵房水位，如水位高于标准水位及时进行手动抽水，雨季增加泵房巡查。负责对隧道工作设备的日常检查及保养，在巡查隧道过程中，发现漏水点或设备损坏，及时上报。

6、隧道巡查岗（含东区、宿舍、隧道等东工作区安全巡查及应急处置工作）负责巡查隧道污泥管实时运行动态，并对东区、宿舍等东工作区停车场安全巡查及应急处置。

6、保持信息畅通，熟悉各类紧急状况下的应急处置预案。

7、发现可疑物品及时进行控制并报警，制止一切危及隧道安全的行为。

8、做好各项台账，做好日常交接班相关工作。

（3）人员岗位配置及工作时间要求

1、空港隧道保安外包工作内容包括隧道东、西两卡口的验证管理、卡口管控、隧道设施巡查和交通管控（含东区、东驳、宿舍、隧道等东工作区安全巡查及应急处置工作）等工作，为24小时运行。工作时间首班早晨08:00开始到次日早晨08:00止。人员配置按照24小时做一休二模式，每天3班、每班5人，共计15人。

2、东区停车场保安外包工作内容包括引导、秩序维护、车辆管理、巡查和流动问询，工作时间在早晨08:00开始到次日早晨08:00止。人员配置按照24小时做一休二模式，每天1班、每班1人，共计3人。

以上共计6岗18人。

（4）人员管理及服务规范

1. 服务方面确保空港隧道和东区停车场保安队伍相对固定，单独形成一个保安队。场区管理中心作为外包方指定的空港隧道和东区停车场保安业务外包监管考核单位，负责对服务方完成外包业务的日常监管和月度考核，服务方按照场区管理中心和合同的要求自行负责内部员工管理。
2. 外包方招聘的人员必须符合发包方的有关规定，须有发包方审定，经岗前培训、考核后方可录用。
3. 招聘录用者应持有相应岗位或特殊工种作业证书（如需要的话），外地人员需持有身份证、计划生育证、暂住证等有效证件。杭州市政府另有规定按规定执行。
4. 从业人员在工作时间内须统一着装，服装须有承包方统一制作，费用由承包方承担、相关费用一并计入投标总价中。
5. 发包方有权根据实际需要，不定期对外包方的各类培训及考核进行审核，费用由外包方承担。
6. 在服务区域内，应按发包方要求有足够的人员从事保安工作，以达到机场高质量的服务要求。
7. 外包方需确保从业人员向发包方提供的服务是专业化、标准化的。发包方有权要求外包方改善其服务质量。
8. 外包方应确保从业者对空港隧道和东区停车场保安服务外包业务有一定的专业知识与技能。
9. 如收到发包方有关服务质量方面的有效投诉，将按机场的有关规定执行，并对外包方实行经济处罚。对造成严重服务质量投诉直接责任者，发包方有权要求外包方将责任者调离服务区域。
10. 对发包方发出的服务质量警告书面通知，外包方应立即整改达到标准，否则发包方将终止本合同。

（5）岗位技能培训要求

1. 熟知机场及保安管理规章和岗位职责：
2. 保安员行为规范、职责权限、职业道德规范；
3. 保安工作性质、机场公司的基本情况、岗位基本运行程序；
4. 岗位职责、奖惩规定、考核标准、考勤制度；
5. 着装规定和仪表要求。
6. 门岗及接待礼仪：
7. 上前敬礼、下车提示礼节；
8. 取证查看、还证礼节；
9. 通行指挥示意礼节；
10. 无需查验证、正常通行指挥示意礼节；
11. 礼貌礼仪和文明用语。
12. 认知和熟悉要客车牌号。
13. 熟知应急处置程序：
14. 突发事件处置程序；
15. 接受、处理顾客投诉程序；
16. 面对纠纷处理与心理能力训练。
17. 学习治安管理知识：
18. 治安管理的要求；
19. 正当防卫；
20. 保安类各种问题的处理方法；
21. 保安员交接管理标准作业规程；
22. 标准作业规程。
23. 熟悉场区交通流程及相关规章：

1、《机场场区停车秩序管理规定》；

2、《空港综合管网隧道管理规定》；

3、《停车场管理规范化管理手册》。

（七）掌握消防技能：

1、消防安全知识；

2、灭火器及灭火方法；

3、发现火警、火灾应急处理程序；

（八）军训：

1、军事技能培训；

2、擒敌防身应用技术动作；

3、体能训练。

（九）培训情况考核，包括笔试、面试、实习等综合成绩；合格者的录用及合同签订。

（6）在岗工作要求

1、协助处理旅客投诉及突发事件;在责任区域内发生道口堵塞、纠纷、斗殴、闹事以及其他影响正常秩序的情况,应及时劝阻、报告;对责任区域内发生的公共设备设施的损坏或丢失应及时报修和查找。

2、指挥车辆停放到位,确保通道畅通,维护空港隧道交通秩序,同时尽力做好旅客的信息咨询服务引导工作。

3、积极按要求完成上级交办的现场任务及工作指令。

4、积极参加监管方召集的各项会议及培训教育活动。

5、根据运行实际能经常性提出合理化建议或意见。

6、工作时间禁止吸烟、打闹、干私活,吃零食;不得擅自离岗、串岗;严禁扎堆聊天,高声喧哗、长时间聊天或玩手机。

7、禁止随地吐痰,乱扔纸屑和杂物;严禁随处休息,如看报看书、打瞌睡等。

8、做到按时上下班、认真交接班,做好日常工作台帐及交接台帐记录工作。

交接班工作内容有:

(1)上级指示、相关业务通知的执行情况;

(2)需要由接班人继续处理的问题;

(3)设备设施运行情况及其故障处理情况;

(4)认真做好交接班的其它业务工作记录。

交接班工作要求：

(1)交接班时应做到:交资料,其中包括日常工作台账、交接班记录和其他资料;交代任务、受理业务完成情况和下一班的工作任务;交接工具和工作必要物件是否齐全完好(如照相机、对讲机、手电筒等)，交接设施设备运行情况。

(2)接班者若发现有以上不符合内容时,双方应协商解决,发现问题应及时向上级反映。

(3)交班时对本班次尚未处理完的业务事项由接班人负责落实。因错交漏产生的问题,由交班人负责;因漏接或错接产生的问题,由接班人负责;交接双方未发现的问题由双方负责,交接双方须在交接班台帐记录本上签字确认,完成责任移交。

(4)交接班时必须真实认真地填写交接班记录,若隐瞒情况造成延误,一经查出严肃处理。

(5)不得无故拖延或提前交接班,如因进行事故处理或重要操作需变更交接班时间须经上级同意。

9、队员一律在员工餐厅用餐,不得在岗亭等公共区域内用餐;用餐时间的临时替班须严格遵守交接班制度;遇突发应急事件时应立即中断日常的轮流用餐,全部回岗投入应急工作,视情按统一部署安排再次用餐。

10、队员无论何种假期均须提前申请,填写请假休假单,临时调班的,需填写调班单,经队长岗位调配、报批后方可离开工作岗位;特殊情况无法提前办理,须事后及时补办并具充分理由,否则按旷工处理。

七、岗位服务要求

（一）着装规范

1、当班队员必须穿着制服,工号牌佩带于左胸合适位置;严禁衣着不整或着便衣上岗;着制服时应着黑色皮鞋,皮鞋应保持光亮,不得穿拖鞋、凉鞋及浅色运动鞋上岗,宜着黑色或深色袜子。

2、制服不得与便服混穿,不得披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、翻领子。

3、不得私改制服,注意定期换洗;保持制服清洁、平整,制服不得带有污渍、折皱,开线,摔扣。

4,除夏季外,须着白手套,并注意及时清洗、更换 。

(二)仪容仪表

1、面容整洁、大方、舒适、自然,精神饱满不显疲倦。

2、队员头发要梳理整齐,发色自然,发型大方;发长不盖耳不遮领、不留大鬓角、胡须;上班时,不得戴墨镜。

3、注意个人卫生,指甲不能过长且要保持干净。

(三)站姿标准

1、双目平视前方,下颌微微内收,颈部挺直,面容平和自然;

2、双肩自然放松,略向后收；

3、躯干挺直,双臂自然下垂,处于身体两侧,或将双手自然叠放放于小腿前,拇指交叉,右手放在左手上;

4、脚跟并拢,脚呈“V”字型分开,两脚间距一个拳头的距离,或双脚平行分开,距离保持与肩同宽。

(四)微笑服务标准

1、总体印象要给人以亲和力,这是向旅客发出理解、宽容、信任的信号,是向旅客展示自己热情、富有涵养的服务态度。最佳微笑是指“微笑发自内心,脸上表情亲切自然,目光柔和善良,声音悦耳动听,使人彼此距离易于拉近、让人感觉和蔼可亲。

2、接受旅客问讯时,眼晴应礼貌正视对方,不左顾右盼、心不在焉;要注意眼神交流,在亲和力理念下保持慈祥、神采奕奕的眼光,再辅之以微笑服务和蔼的面部表情。

3、声音要清晰柔和,语速适中，视现场情况控制说话音量,让旅客听得清楚;说话态度诚恳,语句流畅,语气不卑不亢。

**（二）东区停车场保安（含非机动车管理） 工作职责和要求**

**（1）工作职责**

1、对外包区域范围内设施设备如岗亭、监控设施、交通设施、照明设施、标牌和标识、隔离墩及护栏、绿化、用水设施等硬件设施设备进行日常巡查、看管，确保其完整在位，正常运行；发现缺失、损坏或不能正常使用等情况应在24小时内报修并记录。重要交通要道及重点工作区域对运行有影响的情况，应在30分钟内报修，并第一时间初步处置记录。

2、开展责任区域可疑物、人、车及防火巡查，每日巡查不间断进行，保证所有区域巡查间隔不超过1小时。发现有影响安全的行为或事件应当场予以制止。不能当场消除危险的，应立即采取保护措施，并同时按信息通报流程报告。在高温季节，应加大巡查的频度。可疑物处置测试、消防器材检查每月进行至少2次，并有台帐（文字、图片）记录。发现故障在24小时内报甲方。消防、安保、防汛、抗雪灾等应急突发事件演练每年总计不少于6次。

3、停车场场区内禁止出租车入场、禁止“黄牛”、“黄鱼车”非法拉客、禁止乱发小广告、乱拍乱摄等。乱发广告人员、随意拍摄等情况，要在1小时内发现并劝阻离场。“黄牛”、“黄鱼车”、进场出租车以及在停车场场区内行驶非机动车要即时劝阻制止。

4、对场内车辆停车秩序进行指挥、引导，劝阻、制止车辆在非停车位停放，保障停车场内停车秩序井然。车辆停放应整齐有序，车辆之间应保持必要的安全疏散距离，严禁堵压消火栓和堵塞消防车通道。

5、对停车场内各类施工行为进行现场管理，发现安全隐患及影响服务质量问题1小时内报告甲方。

6、停车场严禁载有易燃易爆、化学危险品的车辆入场及停放。停车场内不得存放油类、液化气等易燃易爆物品及化学危险品。对存在上述情况须即时发现并制止处置。

7、主动帮助旅客，尽力向旅客提供问询、指引等服务工作。

8、认真做好场区车辆车况记录等各项台帐（文字、图片），负责责任区内应急处置以及防火、防盗、防破坏、防事故等安全工作。

9、遇异常情况时应及时通报当班队长，紧急情况下先报机场公安（），然后报运行协调席（）或（），同时负责做好相应处置工作。

10、巡查队员要按规定时间、路线巡逻,多看、多听、多问,发现疑点追查到底并及时报告、处置、记录。

11、禁止利用工作之便，进行停车、宾馆、搭电、充气等业务介绍，收受相应报酬，如有违反，即解除劳动合同，并给予相应经济处罚3000元以上。

12、及时落实监管方的其它工作要求并积极提出合理化建议。

13、完成一线数据采集，上报及上级交办的其它任务。

**（2）在岗工作和服务要求**

1、协助停车场处理旅客投诉及突发事件；在责任区域内发生道口堵塞、纠纷、斗殴、闹事以及其他影响正常秩序的情况，应及时劝阻、报告；对工作责任内发生的公共设备设施的损害或丢失应及时报修和查找。

2、积极按要求完成上级交办的现场任务及工作指令。

3、积极参加监管方召集的各项会议及培训教育活动。

4、根据岗位实际情况能经常性提出合理化建议或意见。

5、工作时要精神饱满不显疲倦。头发要梳理整齐，发色自然，发型大方；发长不盖耳、不遮领、不留大鬓角、胡须；上班时，不得戴墨镜。保持个人卫生，指甲不能过长且要保持干净。

6、工作及休息场所做到整洁、卫生、有序，负责门前三包：“包安全、包卫生、包秩序”；

7、工作时不擅离岗位，不打瞌睡，不闲聊嬉闹，不聚众喝酒，不干私活会客，做好值班记录的登记工作。工作期间，禁止吸烟、随地吐痰，乱扔纸屑和杂物；严禁随地休息，如看报看书、打瞌睡等。不得打闹、干私活，吃零食；不得擅自离岗、串岗；严禁扎堆聊天，高声喧哗、长时间聊天或使用手机等电子产品做与工作无关的事。

8、按规定着装，干净、整齐；不准背手或将手插入口袋中。当值时要站到车场较明显的位置，指挥车辆时动作手势要标准、正确；指挥车辆泊位时要注意自身安全，防止停车场内车辆撞伤、碰伤、擦伤等。

9、严禁蓄意损坏或私自挪用、外借场区设备设施，以及将场区相关信息告知他人。严禁非法扣留他人证件及物品。严禁拉帮结派、搞不团结。

10、当班时全过程使用文明服务用语，严禁与旅客发生发生争执或冲突，在与旅客沟通时要注意礼节、礼貌及文明用语，要做到举止大方，不亢不卑，严禁向客人索取小费。

11、严禁在提供“停车场便民服务”时向旅客收取任何形式的费用或接受礼品、礼金。

12、全年无责任事故和责任案件发生，员工有安全感，服务满意率达90% 以上。

13、自行配备值勤、安全巡逻、现场指挥引导等所需的防护器械（执法记录仪、指挥棒、对讲机等，且配置数量不少于合同列明总岗位数的60%。

14、上岗需佩戴工作牌（证），接受甲方及旅客的监督。

15、一律在员工餐厅用餐，不得在岗亭或停车场公共区域内用餐；用餐时间的临时替班须严格遵守交接班制度；遇突发应急事件时应立即中断日常的轮流用餐

交接班工作内容：

（1）上级指示、相关业务通知的执行情况；

（2）需要由接班人继续处理的问题；

（3）设备设施运行情况及其故障处理情况；

（4）认真做好交接班的其它业务工作记录。

交接班工作要求：

（1）交接班时应做到：交资料，其中包括交接班记录和其她资料；缴任务，交待受理业务完成情况和下一班的工作任务；交工具，交接工具或工作必要物件是否齐全完好（如照相机、对讲机、手电筒等）；交接设施设备运行情况。

（2）接班者若发现有以上不符合内容是，双方应协商解决，发现问题应及时向上级反映。

（3）交接班对本班次尚未处理完的业务事项由接班人负责落实。因错交漏产生的问题，有交班人负责；因漏接或错接产生的问题，由接班人负责；交接双方未发现的问题由双方负责。交接双方须在交接班台账记录本上签字确认，完成责任移交。

（4）交接班时必须真实认真地填写交接班记录，若隐瞒情况造成延误，一经查出严肃处理。

（5）不得无故拖延或提前交接班，如因进行事故处理或重要操作需变更交接班时间须经上级同意。

8、队员一律在员工餐厅用餐，不得在岗亭或停车场公共区域内用餐；用餐时间的临时替班须严格遵守交接班制度；遇突发应急事件时应立即中断日常的轮流用餐

**（3）岗位技能培训要求**

1、熟知机场及保安管理规章和岗位职责；

2、认知和熟悉要客车牌号（根据岗位要求可选）；

3、熟知应急处置程序并能运用相应处突措施；

4、学习治安管理知识；

5、熟悉场区交通流程及功能布局；

6、熟知《杭州萧山国际机场场区停车管理规定》；

7、掌握消防技能；

8、了解空防安全知识；

9、具备擒敌防身应用技术；

10、培训情况考核合格，包括笔试、面试、实操等方面综合成绩。

**（4）队伍建设与管理要求**

1、负责提供保安人员值勤所需的装备、器材、常用办公耗材等。

2、从招标方安全实际出发，经常性开展在岗人员业务培训和紧急预案演练。

3、内部管理体制健全，设立项目负责人，全面负责日常安保队伍的规范化管理。

4、保持保安队伍的稳定，严格控制非违纪人员轮换岗比例，合同期限内轮换岗保安人数不得超过合同编制的20%，并在投标书中作出承诺；更换安保队伍主要管理人员的，应提前一个月以书面形式通知招标方，确保服务质量不因人员变动而受影响。

5、保安应聘、录用、离职等管理档案规范，手续齐全，相应资料必须报招标人备案。

**（5）人员素质要求**

1、保安人员应知法、懂法、守法、依法办事，必须严格遵守保安从业规范以及机场公司的各项安全管理规定。

2、安保队伍项目负责人有较高的政治思想素养和业务水平，有较强的组织协调能力，受过专门的保安业务培训。

3、保安人员应具备的个人素质条件

1）男性20岁以上、35岁以下，身高1.68米以上，文化程度初中以上，

身体健康，无传染病及精神病史，体貌端正，无犯罪记录。

2）有高度的责任感和吃苦耐劳精神，受过不少于 24 课时的岗前专业培训，熟知机场公司的管理规定，恪尽职守，善于发现各类问题，具备一定的管理经验和处理突发事件能力。

3）招标人负责协助中标人对入职保安员进行业务指导、管理与监督，中标人要确保其员工在机场公司内无违规、违纪事件发生。

4）未经培训的保安人员不得上岗，每发现一人次，扣除外包服务费1000元。

**（6）工作衔接要求**

1、中标方须与机场公安局保持必要的工作交流，协调汇报所承担的安保工作开展情况及信息反馈，重大情况须及时报告并书面记录。

2、做好详细的工作台帐记录，保存完好，以备机场公司核查。

**A、入职要求**

1、入职前必须经过入职培训，必须持证上岗。

2、保安员应掌握火灾报警处置流程。

3、掌握消防设施设备的使用。

4、掌握应急救护知识。

5、掌握服务规范用语。

6、掌握工作区应急处置预案。

7、知道公安、消防、急救、指挥中心的电话号码。

8、掌握场区功能布局。

**B、形象及举止规范**

1、当班人员必须按照规范穿着制服。

2、站岗执勤精神饱满，动作规范。

3、面容整洁、大方，执勤过程坚持文明用语。

**C、交接班规定**

1、按时交接班，接班人员应提前10分钟到达岗位，如接班人员有特殊情况未到达前，当班人员不准离开岗位。

2、接班人员要详细了解上一班的执勤情况和当值班应注意的事项，做好交接台帐记录工作。

3、交班人员应将当班时发现的情况、发生的问题、处理情况及注意事项向接班人员交代清楚。

4、当班人员发现的情况要及时处理，不能移交给下一班的事情要继续在岗处理完毕，接班人应协助完成。

5、接班人员应注意检查岗位范围内的物品、设施和器械装备等，如发现异常情况应立即上报。

6、交班人员离岗前应负责打扫值班室（岗亭）的卫生，保持值班室（岗亭）的干净整洁。

**D、工作要求**

1、按时上下班，认真交接班，做好交接台帐记录工作。

2、上班期间保持手机畅通，不得擅自离岗、串岗，有事调班的，提前报备。

3、上班期间禁止听打瞌睡、听收音机、看电视、玩电脑、长时间打手机聊天,单位电话仅供工作使用。

4、禁止在值班室（岗亭）内吸烟。

5、当班人员按照规范穿着制服，面容整洁、大方，精神饱满，当班过程坚持文明用语。

6、做好保安室（岗亭）的保洁工作。

7、做好消防设施设备检查的台账记录。

**E、突发事件应急预案**

（一）发生无证人员闯入处置流程

1、当保安员在岗执勤时，如有无证人员闯入，应及时上前询问。

2、如果该人员无法证明身份，态度蛮横、胡搅蛮缠，甚至恶言伤人或动手打人的，执勤队员应立即通知周围队员并与之周旋，保持在视线范围之内。

3、周围队员在听到增员信号时应及时就进拿起装备赶赴增援现场，并同时报警（说明地点、对方人员情况数量、特征）；报所在区域主管部门电话，及时关闭相关大门和通道，避免伤及他人。

4、处事冷静记住当事人特征，积极配合公安进行抓捕，保护好现场，控制现场秩序，驱散围观人群，避免事件扩大。

总结报告

5、事后总结经验教训，查找漏洞。对事件过程进行案例分析和工作经验交流分享。对勇于与歹徒搏斗的队员进行奖励，进行通报表扬。

（二）拾获财务处置流程

1、当值保安员于当值期间拾获或接获他人交来失物时，应立即向甲方值班队长报告。

2、甲方值班队长应对失物做登记，内容包括：拾获者个人资料、时间、地点、失物之详情如金额票面等。

3、甲方值班队长收到拾物时，应及时根据拾物内有关资料，联络失主招领。如无法确认失主，应及时移交机场失物招领处。

4、当失主申领失物时，管理人员必须做好物主身份核对事宜，确认无误，申领手续一般要求。

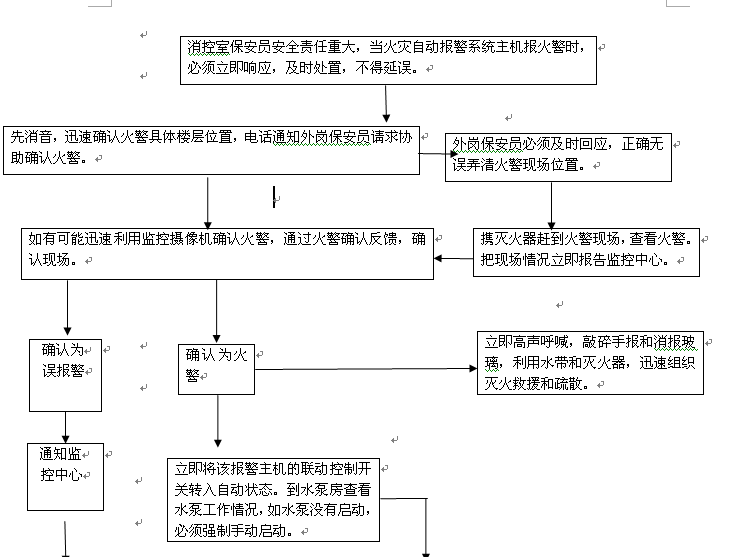
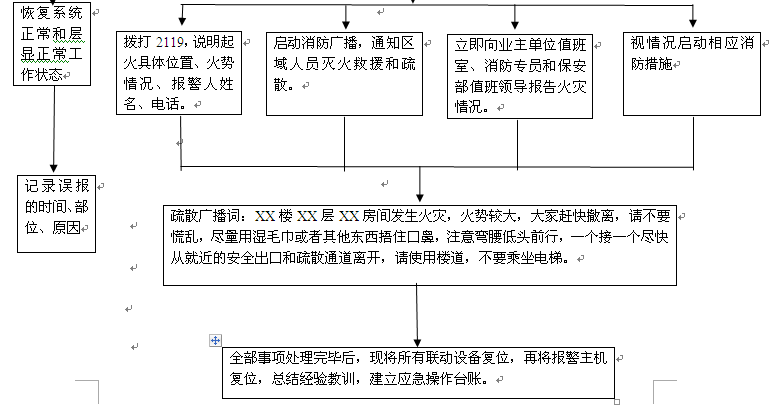
（1）身份证明；

（2）失物细节特征；

（3）遗失过程说明（时间、地点等因素）；

（4）物主领回同时要求作签收记录；

（三）发生火灾处置流程



（四）发生人员意外或伤害处置流程

1、当值保安员在得知有人员发生意外、受伤或急病时，应立即通知医疗救护中心86662120电话求助。

2、尽量协助伤病者，并安置于适当地方等候救护中心救治。

3、如伤病者恢复常态，可打电话通知其亲属、朋友或同事到场照料。

4、如伤病者情势严重，万不可擅自搬动并劝其它闲杂人员不要围观，尽量将伤者隔离。

**三、空港隧道和东区停车场保安外包考核要求**

（一）日常考核。发包方指派的监管考核单位每日按照《空港隧道和东区停车场保安服务外包监管考核评分细则》对外包方外包岗位工作情况、服务质量进行监督检查,发现问题,及时进行记录，并由外包方现场管理人员确认,同时告知外包方进行纠正和整改。

（二）月度考核。发包方指派监管考核单位对当月每日考核得分进行加权平均后得出月度考核分,每月考核分达到95分以上(含95分)为合格,发包方按合同所规定的付款方式支付给外包方服务费;如该考核项目95分以下每减1分,减扣当月该考核项目服务费的1%.每月10号前,监管考核单位提交上月月度考核情况表。

（三）年度考核。发包方指派监管考核单位对当年每月考核得分进行加权平均后得出年度考核分,年度考核分达到95分以上(含95分)为合格,则签订合同;如该年度考核项目95分以下,则立即终止本合同。

（四）合同期内如该考核项目连续两个月度考核得分低于85分或一个外包年度内共计有三个月度考核得分低于85分,发包方有权终止合同并要求外包方承担年度外包服务总费用10%的违约金,相关损失由外包方承担。

（五）外包方需按要求投标承诺配置人员,并按照合同中承诺的薪酬标准支付员工工资及相关福利费用等,在日常监管中需无条件接受监管方对人员到岗情况以及工资发放情况的抽查。

空港隧道保安外包监管考核评分细则

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **序号** | **考核标准** | **扣分标准** | **所涉岗位** | **备注** |
| **岗位情况** | 1 | 空港，未按要求在指定位置站岗执勤、脱岗 | 1 2 3 |  |  |
| 2 | 上班时看书报、吸烟聊天、吃零食、喧哗、玩手机 | 1 2 3 |  |  |
| 3 | 上班时睡觉、私自会客、做私人事情、私人电话超3分钟 | 1 2 3 |  |  |
| 4 | 蓄意扰乱正常运营秩序 | 4 5 6 |  |  |
| 5 | 蓄意破坏、损坏、偷窃公物或旅客、员工之财物 | 4 5 6 |  |  |
| **工作要求** | 6 | 未熟记要客(机场公司领导)车牌号、未提前遥控道闸放行或未及时行礼造成一定影响的 | 1 2 3 |  |  |
| 7 | 未按规定建立健全台账或记录内容不完整、字迹模糊 | 1 2 3 |  |  |
| 8 | 擅自放行车辆 | 1 2 3 |  |  |
| 9 | 遇突发事件、隧道施工等未按信息通报流程处置 | 7 8 9 |  |  |
| 10 | 全程执勤岗位或非餐饮时间无人值守、非餐饮时间未按标准配备足额人员上岗。 | 4 5 6 |  |  |
| 11 | 未按规定开展培训或培训教育不到位、通知文件未传达 | 1 2 3 |  |  |
| 12 | 工作全部或部分转包或分包给第三者，在承包区域从事未经发包方认可的保安服务工作 | 1011 12 |  |  |
| 13 | 工作期间发生人身伤害事故或因责任原因发生设备、设施的损毁事件 | 7 8 9 |  |  |
| 14 | 责任区域设施设备日常巡查、维护不到位或保修不及时 | 1 2 3 |  |  |
| 15 | 责任原因、协作不力或者不在道口现场指挥造成道口堵塞、道路不畅等 | 4 5 6 |  |  |
| 16 | 未在整改期限内完成要求的整改内容或整改不到位 | 4 5 6 |  |  |
| 17 | 日常巡查不到位，未及时报修，报失隧道内设施设备 | 1 2 3 |  |  |
| **工作态度** | 18 | 服务意识淡泊，不主动热情；语言、姿态不文明 | 1 2 3 |  |  |
| 19 | 见机场利益或声誉被损坏而不制止 | 1 2 3 |  |  |
| 20 | 不服从发包方监管，交付任务未按时、按要求完成 | 4 5 6 |  |  |
| 21 | 对客户不礼貌或与客户发生争执 | 1 2 3 |  |  |
| 22 | 利用职务之便收取贿赂或敲诈财物 | 7 8 9 |  |  |
| 23 | 不服从机场部分工作安排 | 4 5 6 |  |  |
| 24 | 技能、消防知识、服务、安全类培训考核不及格 | 1 2 3 |  |  |
| **专业技能** | 25 | 无故不参加训练和公司组织的相关培训 | 1 2 3 |  |  |
| 26 | 不会使用灭火器 | 1 2 3 |  |  |
| 27 | 未按要求开展每日防火安全巡查 | 1 2 3 |  |  |
| 28 | 其他不符合内容 | 1 2 3 |  |  |
| **服务规范** | 29 | 装备不到位 | 1 2 3 |  |  |
| 30 | 不符合仪容仪表规范 | 1 2 3 |  |  |
| 31 | 不符合着装规范和站姿标准 | 1 2 3 |  |  |
| 32 | 未按相关规定或通行标准执行，导致旅客有效投诉 | 7 8 9 |  |  |
| 33 | 因服务及其他原因工作不力，导致旅客有效投诉 | 10 11 12 |  |  |
| **其它** | 34 | 造成机场各类不安全事件或安全事故 | 22 22 24 |  |  |

**东区停车场保安员外包监管考核评分细则**

监管考核单位（盖章

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **序号** | **考         核         标         准** | **扣分标准** |
| **岗位情况** | 1 | 空岗、脱班； | 0.5　1　2 |
| 2 | 随地吐痰；随处吸烟 | 0.5　1　2 |
| 3 | 执勤时看书报、吃零食、喧哗、玩弄手机、任何时间在停车场行驶非机动或对非机动进行充电 | 0.5　1　2 |
| 4 | 上班睡觉、私自会客、做私人事情、私人电话超三分钟 | 0.5　1　2 |
| 5 | 蓄意扰乱正常运营秩序 | 1　2　3 |
| 6 | 蓄意破坏、损坏、偷窃公物或旅客、员工之财物 | 1　2　3 |
| **工作要求** | 7 | 未按岗位职责、服务标准及流程操作造成一定影响的 | 1　2　3 |
| 8 | 未按规定建立健全台帐或记录内容不完整、字迹模糊 | 0.5　1　2 |
| 9 | 擅自放行车辆、参与任一拉客行为或遇拉客行为不阻止 | 1　2　3 |
| 10 | 遇突发事件未按信息通报流程处置或未按岗位职责要求的规定时间落实相关工作 | 0.5　1　2 |
| 11 | 全程执勤岗位或非餐饮时间无人值守，餐饮时段空岗率低于60% | 1　2　3 |
| 12 | 未按规定开展培训或培训教育不到位、通知文件未传达 | 0.5　1　2 |
| 13 | 工作全部或部分转包或分包给第三者，在承包区域从事未经甲方认可的保安服务工作 | 2　3　4 |
| 14 | 工作期间发生人身伤害事故或因责任原因发生设备、设施的损毁事件 | 2　3　4 |
| 15 | 责任区域设备设施日常巡查、维护不到位或报修不及时 | 0.5　1　2 |
| 16 | 责任原因、协作不力造成道口堵塞、道路不畅等 | 1　2　3 |
| 17 | 未在整改期限内完成要求的整改内容或整改不到位 | 1　2　3 |
| 18 | 巡查不到位，未能及时发现车辆损伤、火灾、旅客伤害等并有效处置 | 2　3　4 |
| 19 | 未开展周期性工作（可疑物处置测试消防检查、应急预案演练、消防设施巡检查等） | 1　2　3 |
| 20 | 员工因工作超时影响工作质量 | 1　2　3 |
| 21 | **未按投标文件中对甲方承诺的人员配置标准安排人员或发放员工工资或落实绩效考核要求** | 2　3　4 |
| **工作态度** | 22 | 见机场利益或声誉被损坏而不制止 | 1　2　3 |
| 23 | 不服从甲方监管，交付任务未按时、按要求完成 | 1　2　3 |
| 24 | 对客户不礼貌或与客户发生争执或引发投诉 | 1　2　3 |
| 25 | 利用工作之便收受贿赂或敲诈财物 | 1　2　3 |
| **专业技能** | 2 | 技能、消防知识、服务、安全类知识掌握不合格 | 1　2　3 |
| 27 | 不会或不当使用消防器材以及工作场所必备操作技能 | 1　2　3 |
| 28 | 保安装备不到位、岗前准备不充分或其它不符合上岗要求 | 0.5　1　2 |
| **服务规范** | 29 | 不符合仪容仪表规范 | 1　2　3 |
| 30 | 不符合着装规范和站姿标准 | 1　2　3 |
| 31 | 服务意识淡泊，不主动热情；未使用服务用语或使用服务禁语 | 1　2　3 |
| **违规行为** | 32 | 员工自身发生有损机场公司声誉或利益的行为 | 4 5　6 |
| 33 | 将免费服务项目收取费用或联合外部单位分享利益 | 4 5　6 |
| **其它** | 34 |  |  |
| **加分项** | 35 | 好人好事、见义勇为，受到旅客书面表扬或收到锦旗 | 1 2   3 |
| 36 | 处置重要工作或突发事件突出 | 1 2   3 |
| 37 | **其它甲方经综合考量确定的加分内容** | 1 2   3 |
| 1、总分100分（不含加分项），日常由甲方对发现的问题进行记录，并经乙方确认，月底汇总，得出月度考核得分。2、表中扣分及加分标准为每次/项的分值。 | | | |

考核日期：年 月 日 考核人： 反馈人：

# 第四章 合同条款

甲 方：杭州萧山国际机场有限公司

地 址：杭州萧山国际机场内

乙 方：

地 址：

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【空港隧道和东区停车场保安业务外包服务】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 3 种方式：

1.本合同采用 模式，第一年为考核期，有效期限为 ，第一年考核期限届满前60日前，由甲方按照附件【】对乙方进行考核，经甲方考核后，乙方考核结果达到【】视为考核合格，则同意乙方续约，合同有效期限自动顺延至【】。

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

若在考核合格后，乙方未能在合同期限届满前【 】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 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。

3、本合同期限采用“3+X”模式（X小于1年），固定期3年，自2019年7月5日至2022年7月4日止，考虑三期工程建设影响，根据工程建设实际影响增加服务期，终止日为三期工程竣工验收建成投运止（以甲方正式书面通知之日为准），**新增的服务期限期间的服务费按照合同约定的第3年的单价乘以实际服务天数按实进行结算。**

**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：

第三年外包服务费用：

考虑三期工程建设影响，X年期间（即第4年）对合同期限实行动态调整，根据工程建设实际影响增加服务期，终止日为三期工程竣工验收建成投运止（以甲方正式书面通知之日为准），**新增的服务期限期间的服务费按照合同约定的第3年的单价乘以实际服务天数按实进行结算。**

以上外包费用 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: 无

**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： ；

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 %）；其中廉洁保证金占履约担保的10%。

3. 担保期限为：待本合同约定的服务内容及服务期限全部履行完毕后6个月。

4.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：保险**

**本合同是否适用：适用 ◼ 不适用 🞎**

1.乙方应遵循本合同中，合同通用条款 第一部分 第 条 之约定，办理为完成合同所需之一切保险事务。

2.本合同关于购买保险的具体险种:

3.具体投保内容以合同条款为准。

**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：杭州萧山国际机场有限公司 乙方：

（盖章） （盖章）

法定代表人 法定代表人

或授权代表 或授权代表

（签字）： （签字）：

签字日期： 签字日期：

**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，并根据合同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乙方须按本合同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、材料、配件、备件、损耗、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**

甲方根据合同条款及其附件约定的内容（如有）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及附件的情况下，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（具体详见合同条款及附件约定）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甲方有权根据合同条款及附件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，按照合同条款及附件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，甲方有权按照合同条款及附件约定执行。

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，具体按照合同条款及附件约定执行。

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，否则按照合同条款及附件承担责任。

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，按照合同条款及附件约定承担责任。

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合同条款及附件约定赔偿。

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**

在合同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；

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发生以下情形时，视为乙方违约：

（1）乙方未按约定时间提供服务或单方停止履行合同；

（2）乙方所提供的服务不符合合同要求；

（3）乙方工作人员违反安全法律法规、机场安全守则、甲方相关管理规定以及合同约定的相关规定，导致发生或险些发生安全事故的。

（4）乙方不听从甲方管理，或经甲方指出错误后仍不改正的。

（5）乙方连续两个月考核未达标或当年累计三个月考核未达标。

（6）乙方侵犯甲方知识产权或违反保密义务的。

（7）乙方将合同范围内的工作内容转包或擅自分包给其他单位或个人，或者与第三方合作。

（8）乙方发生重大管理及工作失职，受到政府有关部门批评或导致媒体负面报道的。

（9）乙方工作人员发生示威、游行、罢工等行为的。

（10）乙方未按期缴纳或补足履约担保金额的。

（11）乙方未达到合同专用条款对人数的要求的

（12）乙方未按照本合同其它条款履行义务的。

9.2乙方发生12.1第（1）项违约情形，每持续一天，应当向甲方支付相当于合同总金额1%的迟延履行金，超过7天仍未纠正违约行为的，甲方有权解除合同，乙方缴纳的履约保证金（若有）不予以退还。若乙方明示或以行为表示将不再履行合同，甲方有权立即解除合同，并追究乙方违约责任。

9.3乙方发生12.1第（2）至（12）项违约情形的，甲方可向乙方发出整改通知，要求其在指定的期限内改正。在甲方发出整改通知后，乙方在指定的期限内仍不纠正违约行为的，应向甲方支付合同总金额10%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应当全额赔偿甲方损失，同时甲方有权解除本合同，乙方缴纳的履约保证金（若有）不予以退还。

10**合同终止与解除**

10.1本合同约定的所有事项完成或期限届满或者双方协商一致时，双方的合同关系自然终止。

10.2 除本合同另有约定外，乙方有以下行为之一的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方赔偿因此造成的损失，且乙方缴纳的履约保证金（若有）不予以退还：

（1）乙方进入清算状态（除非是进行合并、重组。在此种情况下乙方应及时告知甲方，并以书面形式承诺新旧公司均将履行本合同项下全部责任与义务）；

（2）乙方违反保密承诺书；

（3）乙方违反廉洁自律承诺书；

（4）其他专用条款中约定。

10.3 乙方有下列违法行为之一的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方赔偿因此造成的损失，乙方缴纳的履约保证金（若有）不予以退还：

（1）未按照本合同约定履行服务内容；

（2）未按照乙方投保文件的承诺要求履行服务内容；

（3）未经甲方书面同意，擅自将服务内容转包、分包、与第三方合作；

（4）其他违反国家相关法律、法规、规定的情形；

（5）其他专用条款中约定。

10.4甲方可在任何时候提前一个月向乙方发出书面解除合同的通知，从发出之日起第一个月到期日即为解除合同之日。

**11不可抗力**

11.1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。

11.2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。

11.3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。

11.4因甲方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。

11.5任何一方不得就不可抗力事由发生前已产生之责任免责。

**12修改或变更**

12.1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。

12.2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。

12.3如在合同履行过程中有不同意见，双方应当友好协商解决。

**13争议及管辖**

13.1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。

13.2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

**2 服务范围**

2.3除通用条款约定外，乙方还需承担的服务范围：无

**3 外包服务费用与支付**

3.5外包服务费用支付方式：

合同费用支付采取“先服务后付费”的原则，即由乙方先提供服务，甲方后支付费用。合同费用按月支付。

3.6外包服务费用支付程序：

甲方收到乙方提供的有效发票，并经审核无误后，在十五个工作日内汇入乙方指定的银行账户。

乙方的账户信息：

开户行：

账号信息：

联系人：

联系电话：

3.7其他约定：无

**4 经济奖励**

4.1经济奖励的情形：无

4.2经济奖励的方式：无

4.3经济奖励的考评程序：无

4.4退回经济奖励的约定：无

4.5经济奖励的期限：无

4.6其他约定：无

**5甲方权利和义务**

5.3除通用条款约定外，甲方的权利和义务还有：

甲方有权对乙方支付给本合同项下乙方工作人员或者雇佣人员的薪酬（不含乙方管理人员）进行**审核、监督的权利**；若发现乙方在实际薪酬发放过程中，薪酬发放的标准低于投标文件中承诺的薪酬标准，甲方有权要求乙方在【10】日内补发差额部分。如乙方未在本合同约定的时间内补发完成，则甲方有权在支付下一笔外包服务费时扣除该等差额，若扣除下个月的外包服务费仍不足以弥补差额，则继续在下个月的外包服务费中扣除，以此类推，直至符合薪酬差额部分。

**6乙方权利和义务**

6.2除通用条款约定外，乙方的权利和义务还有：

**6.2.1乙方负责外包区域范围内岗亭、道闸、监控、照明、标识指示、隔离设施、消防设施、隧道隐蔽部位（包括安全门）、隧道土建和基础设施（含渗漏水）包含但不限于以上设施设备的日常巡查、维护和报修或报失工作，确保其处于完好和正常状态。上述设施、设备若因第三人的原因导致损坏或缺失的，乙方须第一时间要求第三人赔偿，并及时向甲方报告。若无法找到该等第三人，使得设施设备无法正常运作，则由乙方自行承担该等赔偿责任。**

**6.2.2车辆在停车场停放期间遭到损坏或非收费道口出场(逃费、被盗窃等)，乙方作为第一责任主体应与车主协商解决赔偿事宜。若该等情况的发生是乙方未履行相关职责导致的，应由乙方自行负责赔偿。**

**7考核内容及标准**

7.1考核的总体目标：**在不影响机场安全、效益、效率的情况下，及时提供提供安全、高效、高质量的服务与管理。**

7.2考核的方式：考核实行月度考核和年度考核

7.3考核的程序：

（1）月度考核：考核得分与外包服务费挂钩。考核基准分为100分，加分与扣分冲抵，如当月无扣分，累计至次月冲抵。每月考核得分90分（含）以上为及格，甲方按合同要求支付给乙方服务费；如该考核得分90分以下每减少1分，扣减该项目当月外包服务费的1%，不设下限；每月 日前，甲方以书面形式提供上一月度考核结果，经乙方确认后，按考核结果支付外包服务费。甲方有权终止和更改该考核项目外包内容，并以书面形式通知乙方。

（2）年度考核：在本合同有效期限内，每一自然年度（满12个月）后甲方将对乙方该年度提供的外包服务情况进行一次年度考核，考核分月度考核得分平均分占70%，年度综合考核占30%，得出最终考核得分。得分为90分（含）以上为合格，若考核结果不合格，甲方有权终止合同，并要求乙方承担该年度外包服务费用10%的违约金。

7.4考核结果的处理：

乙方需按照投标方案中的**人员配置标准安排人员**，并按照投标文件中承诺的薪酬标准支付员工工资及相关福利费用等，在日常服务与管理中积极配合甲方对人员到岗情况以及工资发放情况的抽查，**上述情形，如有不符扣减保安外包服务费，直至解除合同**

7.5其他约定：无

**8保险**

8.4除通用条款约定外，其他约定：无

8.6除通用条款约定外，其他约定：无

**9违约责任**

9.1发生除通用条款约定之外的情形时，视为乙方违约：

（13） 乙方受到旅客有效投诉或违反本合同条款相关规定构成违约的，应向甲方支付违约金，违约金金额为每次人民币贰仟元整（2000元），如违约金不足以弥补甲方实际损失的，乙方须另行向甲方承担赔偿责任。乙方构成根本违约的，履约保证金不予返还，并甲方有权追究其相关责任。

10**合同终止与解除**

10.2 除本合同通用条款约定的情形外，乙方有以下行为之一的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方赔偿因此造成的损失，且乙方缴纳的履约保证金（若有）不予以退还：

（4） 乙方违反本合同其他相关约定，导致乙方不能履行本合同。

（5） 乙方未根据本合同的相关要求准时提供报告或数据信息或者报告、数据信息不准确、不真实，发生上述情况三次以上（含三次）的。

（6） 乙方或乙方工作人员未经甲方书面同意，在机场内向甲方以外的第三方提供与机场服务相同或类似服务，无论其是否从中获利。

（7） 乙方或乙方工作人员的任何情况受到甲方或机场旅客有效投诉，一年内超过三次的。

10.3 除本合同通用条款约定的情形外，乙方有下列违法行为之一的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方赔偿因此造成的损失，乙方缴纳的履约保证金（若有）不予以退还：

（5）乙方违反国家法津或被要求责令整顿或停止营业一个月以上的。

附件：

1、廉洁自律承诺书

2、保密承诺书

3、消防安全责任书

4、外包服务的工作内容及方案

5、外包服务的人员要求及工资报酬发放要求

6、外包服务人员基本信息

7、外包服务月度考核标准细则

8、外包服务季度考核标准细则

9、外包服务年度考核标准细则

10、外包服务续约考核标准细则

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、为约束廉洁自律行为从法律上提供保障措施，我方同意向贵公司缴纳的履约保证金中的10%作为廉洁自律担保金。

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. 廉洁自律担保金不予退还我单位；
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、服务等有关的文件、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** 消防安全责任书

为加强杭州萧山国际机场消防重点部位的消防安全管理，贯彻“预防为主”、“谁使用谁负责”的原则，杜绝楼内火灾事故的发生，根据有关法律法规和《杭州萧山国际机场有限公司消防安全管理暂行规定》，结合场区实际划分的各工作单位责任区域，明确消防安全管理责任，与签订消防安全责任书，具体内容如下：

一、组织领导

1、各单位要本着“预防为主”、“谁使用谁负责”的原则，切实加强本单位所使用区域的消防领导工作，将消防工作纳入本单位的生产运行及安全保障工作中。

2、全面推行消防安全责任制，在本单位范围内普遍实行逐级防火责任制和岗位责任制。

3、本单位责任区域消防安全员要协调做好本单位的消防安全工作，定期进行消防安全巡查，切实落实消防安全预防措施。

二、消防安全措施

1、本单位应结合实际情况，制定消防安全管理制度，实行消防安全责任制，并经常检查监督落实情况；做到管理有制度、操作有规程、工作有记录。

2、采取会议等多种形式向员工进行消防安全教育，增强员工的消防安全知识和意识，提高防范火灾事故的能力；消防安全责任人、消防安全管理人员和重点特殊岗位人员须经过消防安全专门培训并持证上岗。

3、建立消防安全检查制度。

4、严格落实禁烟、动火、用电规定，消防安全员、值班巡查人员和岗位人员要及时制止违章行为，能及时发现和处理各种险情，并做到“三知”（知防火知识、知灭火知识、知火警电话）和“四会”（会宣传消防知识和报火警；会使用灭火器材；会发现和消除火灾隐患；会扑救初起火灾）。

5、对在责任区域内由本单位负责管理的消防设施、器材、标志，要登记造册，指定专人负责，定期检查维护，做到布局合理，不挪用、不损坏、不丢失、不影响使用、不占用防火间距和阻塞消防通道。

三、安全责任

1、经检查，凡存在消防安全隐患的单位，将给予通报或批评。

2、凡发生火灾事故的单位，将依照国家消防法律法规和机场公司的安全管理规定处理。

四、附则

1、本责任书期限为 年 月 日起至 年 月 日止。

2、本责任书一式六份。甲方执四份；乙方执二份。

甲方（章）： 乙方（章）：

责任人： 责任人：

年 月 日

**附件4** 外包服务的工作内容及方案

**（一）服务范围**

包含杭州萧山国际机场空港东西联络隧道和东区停车场等区域。

萧山机场隧道为连接杭州萧山国际机场东西两个场区之间的联络隧道，向西连接14号路，在规划远期航站楼和交通中心之间沿规划高架桥向东，下穿近期实施的T3航站楼、停机坪、滑行道和永丰直河（规划为机场河道），在国航杭州基地以北接11号路。空港隧道及接线全长1900m，该隧道设计的最大行车速度为40km/h。东区停车场位于机场集体宿舍和AOC大楼前，面积约5230平方米，车位90个（另有部分非机动车棚）。

**（二）岗位配置**

1. 隧道保安。空港隧道保安外包工作内容包括隧道东、西两卡口的验证管理、卡口管控、隧道设施巡查及交通管控等工作，为24小时运行。工作时间首班早晨08:00开始到次日早晨08:00止，建议人员配置按照24小时做一休二模式，其中东道口1岗（内外岗各1人）、西道口1岗（内外岗各1人）、隧道安全机动巡查（含东区、宿舍、隧道等东工作区安全巡查及应急处置工作）1岗，每天3班，每班5人，共需5岗（15人）。

2. 东区停车场保安。工作内容包括引导、秩序维护、车辆管理、巡查和流动询问等东区停车场的临时管理，为24小时运行。工作时间首班早晨08:00开始到次日早晨08:00止，人员配置按照24小时做一休二模式，每天1班，每班1人，共计1岗（3人）。

**二、外包保安岗位工作职责和要求**

（1）工作职责

1、严格执行《机场场区停车秩序管理规定》和《空港综合管网隧道管理规定》，掌握场区各停车场（区）停车秩序管理标准和空港隧道通行标准，熟记要客、要务车辆牌号，确保场区各停车场（区）停车秩序良好、空港隧道通行有序。

2、按要求着装在岗，掌握机场场区各停车场（区）和空港隧道日常运行情况，如各种车型通行数量、车流量高低峰时段、持证车辆通行数量、信息通报特殊车辆放行数量、隧道施工（含日常维保）及其车辆、人员进出隧道情况等。

3、严格执行信息通报流程，遇异常情况时应及时通报当班队长，紧急情况下先报83833333或83833099，同时向机场公安83837110报警并负责协调公安做好相应处置工作。应具备主动服务意识，做到规范服务、礼貌待人、耐心解释。

4、特殊安保期间，需严格按照上级要求开展安全巡视与检查。

5、参加各类培训教育，认真做好各项工作台账记录和数据上报工作。

6、要求当班保安人员全程值勤，不得空岗、脱岗、同时积极落实监管方的工作要求并结合隧道运行实际提出合理化建议。

（2）岗位要求

1、维持道口正常通行秩序，确保畅通

2、内岗保安负责通报车辆登记，确认有其通报后通知外岗保安放行车辆，内岗与外岗一小时轮流执勤。

3、外岗保安在岗亭外立岗负责道口车辆正常通行秩序维护，防止无卡车辆人员进入隧道，并对无卡车辆进行引导，及时疏导道口交通。

4、在早晚高峰期，外岗负责查验隧道卡通行，保障车辆快速通过。

5、隧道巡查岗（含东区、东驳、宿舍、隧道等东工作区安全巡查及应急处置工作）负责巡查隧道并查看泵房水位，如水位高于标准水位及时进行手动抽水，雨季增加泵房巡查。负责对隧道工作设备的日常检查及保养，在巡查隧道过程中，发现漏水点或设备损坏，及时上报。

6、隧道巡查岗（含东区、东驳、宿舍、隧道等东工作区安全巡查及应急处置工作）负责巡查隧道污泥管实时运行动态，并对东区、宿舍等东工作区停车场安全巡查及应急处置。

6、保持信息畅通，熟悉各类紧急状况下的应急处置预案。

7、发现可疑物品及时进行控制并报警，制止一切危及隧道安全的行为。

8、做好各项台账，做好日常交接班相关工作。

（3）人员岗位配置及工作时间要求

1、空港隧道保安外包工作内容包括隧道东、西两卡口的验证管理、卡口管控、隧道设施巡查和交通管控（含东区、宿舍、隧道等东工作区安全巡查及应急处置工作）等工作，为24小时运行。工作时间首班早晨08:00开始到次日早晨08:00止。人员配置按照24小时做一休二模式，每天3班、每班5人，共计15人。

2、东区停车场保安外包工作内容包括引导、秩序维护、车辆管理、巡查和流动问询，工作时间在早晨08:00开始到次日早晨08:00止。人员配置按照24小时做一休二模式，每天1班、每班1人，共计3人。

以上共计6岗18人。

（4）人员管理及服务规范

1. 服务方面确保空港隧道和东区停车场保安队伍相对固定，单独形成一个保安队。场区管理中心作为外包方指定的空港隧道和东区停车场保安业务外包监管考核单位，负责对服务方完成外包业务的日常监管和月度考核，服务方按照停车场管理分公司和合同的要求自行负责内部员工管理。
2. 外包方招聘的人员必须符合发包方的有关规定，须有发包方审定，经岗前培训、考核后方可录用。
3. 招聘录用者应持有相应岗位或特殊工种作业证书（如需要的话），外地人员需持有身份证、计划生育证、暂住证等有效证件。杭州市政府另有规定按规定执行。
4. 从业人员在工作时间内须统一着装，服装须有承包方统一制作，费用由承包方承担、相关费用一并计入投标总价中。
5. 发包方有权根据实际需要，不定期对外包方的各类培训及考核进行审核，费用由外包方承担。
6. 在服务区域内，应按发包方要求有足够的人员从事保安工作，以达到机场高质量的服务要求。
7. 外包方需确保从业人员向发包方提供的服务是专业化、标准化的。发包方有权要求外包方改善其服务质量。
8. 外包方应确保从业者对空港隧道和东区停车场保安服务外包业务有一定的专业知识与技能。
9. 如收到发包方有关服务质量方面的有效投诉，将按机场的有关规定执行，并对外包方实行经济处罚。对造成严重服务质量投诉直接责任者，发包方有权要求外包方将责任者调离服务区域。
10. 对发包方发出的服务质量警告书面通知，外包方应立即整改达到标准，否则发包方将终止本合同。

（5）岗位技能培训要求

1. 熟知机场及保安管理规章和岗位职责：
2. 保安员行为规范、职责权限、职业道德规范；
3. 保安工作性质、机场公司的基本情况、岗位基本运行程序；
4. 岗位职责、奖惩规定、考核标准、考勤制度；
5. 着装规定和仪表要求。
6. 门岗及接待礼仪：
7. 上前敬礼、下车提示礼节；
8. 取证查看、还证礼节；
9. 通行指挥示意礼节；
10. 无需查验证、正常通行指挥示意礼节；
11. 礼貌礼仪和文明用语。
12. 认知和熟悉要客车牌号。
13. 熟知应急处置程序：
14. 突发事件处置程序；
15. 接受、处理顾客投诉程序；
16. 面对纠纷处理与心理能力训练。
17. 学习治安管理知识：
18. 治安管理的要求；
19. 正当防卫；
20. 保安类各种问题的处理方法；
21. 保安员交接管理标准作业规程；
22. 标准作业规程。
23. 熟悉场区交通流程及相关规章：

1、《机场场区停车秩序管理规定》；

2、《空港综合管网隧道管理规定》；

3、《停车场管理规范化管理手册》。

（七）掌握消防技能：

1、消防安全知识；

2、灭火器及灭火方法；

3、发现火警、火灾应急处理程序；

（八）军训：

1、军事技能培训；

2、擒敌防身应用技术动作；

3、体能训练。

（九）培训情况考核，包括笔试、面试、实习等综合成绩；合格者的录用及合同签订。

（6）在岗工作要求

1、协助处理旅客投诉及突发事件;在责任区域内发生道口堵塞、纠纷、斗殴、闹事以及其他影响正常秩序的情况,应及时劝阻、报告;对责任区域内发生的公共设备设施的损坏或丢失应及时报修和查找。

2、挥车辆停放到位,确保通道畅通,维护空港隧道交通秩序,同时尽力做好旅客的信息咨询服务引导工作。

3、积极按要求完成上级交办的现场任务及工作指令。

4、积极参加监管方召集的各项会议及培训教育活动。

5、根据运行实际能经常性提出合理化建议或意见。

6、工作时间禁止吸烟、打闹、干私活,吃零食;不得擅自离岗、串岗;严禁扎堆聊天,高声喧哗、长时间聊天或玩手机。

7、禁止随地吐痰,乱扔纸屑和杂物;严禁随处休息,如看报、看书、打瞌睡等。

8、做到按时上下班、认真交接班,做好日常工作台帐及交接台帐记录工作。

交接班工作内容有:

(1)上级指示、相关业务通知的执行情况;

(2)需要由接班人继续处理的问题;

(3)设备设施运行情况及其故障处理情况;

(4)认真做好交接班的其它业务工作记录。

交接班工作要求：

(1)交接班时应做到:交资料,其中包括日常工作台账、交接班记录和其他资料;交代任务、受理业务完成情况和下一班的工作任务;交接工具和工作必要物件是否齐全完好(如照相机、对讲机、手电筒等)，交接设施设备运行情况。

(2)接班者若发现有以上不符合内容时,双方应协商解决,发现问题应及时向上级反映。

(3)交班时对本班次尚未处理完的业务事项由接班人负责落实。因错交漏产生的问题,由交班人负责;因漏接或错接产生的问题,由接班人负责;交接双方未发现的问题由双方负责,交接双方须在交接班台帐记录本上签字确认,完成责任移交。

(4)交接班时必须真实认真地填写交接班记录,若隐瞒情况造成延误,一经查出严肃处理。

(5)不得无故拖延或提前交接班,如因进行事故处理或重要操作需变更交接班时间须经上级同意。

9、队员一律在员工餐厅用餐,不得在岗亭等公共区域内用餐;用餐时间的临时替班须严格遵守交接班制度;遇突发应急事件时应立即中断日常的轮流用餐,全部回岗投入应急工作,视情按统一部署安排再次用餐。

10、队员无论何种假期均须提前申请,填写请假休假单,临时

调班的,需填写调班单,经队长岗位调配、报批后方可离开工作岗位;特殊情况无法提前办理,须事后及时补办并具充分理由,否则按旷工处理。

七、岗位服务要求

（一）着装规范

1、当班队员必须穿着制服,工号牌佩带于左胸合适位置;严禁衣着不整或着便衣上岗;着制服时应着黑色皮鞋,皮鞋应保持光亮,不得穿拖鞋、凉鞋及浅色运动鞋上岗,宜着黑色或深色袜子。

2、制服不得与便服混穿,不得披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、翻领子。

3、不得私改制服,注意定期换洗;保持制服清洁、平整,制服不得带有污渍、折皱,开线,摔扣。

4,除夏季外,须着白手套,并注意及时清洗、更换 。

(二)仪容仪表

1、面容整洁、大方、舒适、自然,精神饱满不显疲倦。

2、队员头发要梳理整齐,发色自然,发型大方;发长不盖耳不遮领、不留大鬓角、胡须;上班时,不得戴墨镜。

3、注意个人卫生,指甲不能过长且要保持干净。

(三)站姿标准

1、双目平视前方,下颌微微内收,颈部挺直,面容平和自然;

2、双肩自然放松,略向后收；

3、躯干挺直,双臂自然下垂,处于身体两侧,或将双手自然叠放放于小腿前,拇指交叉,右手放在左手上;

4、脚跟并拢,脚呈“V”字型分开,两脚间距一个拳头的距离,或双脚平行分开,距离保持与肩同宽。

(四)微笑服务标准

1、总体印象要给人以亲和力,这是向旅客发出理解、宽容、信任的信号,是向旅客展示自己热情、富有涵养的服务态度。最佳微笑是指“微笑发自内心,脸上表情亲切自然,目光柔和善良,声音悦耳动听,使人彼此距离易于拉近、让人感觉和蔼可亲。

2、接受旅客问讯时,眼晴应礼貌正视对方,不左顾右盼、心不在焉;要注意眼神交流,在亲和力理念下保持慈祥、神采奕奕的眼光,再辅之以微笑服务和蔼的面部表情。

3、声音要清晰柔和,语速适中，视现场情况控制说话音量,让旅客听得清楚;说话态度诚恳,语句流畅,语气不卑不亢。

**（二）东区停车场保安（含非机动车管理） 工作职责和要求**

**（一）场区停车场秩序维护员 （场区部分停车场）工作职责**

1、对外包区域范围内设施设备如岗亭、监控设施、交通设施、照明设施、标牌和标识、隔离墩及护栏、绿化、用水设施等硬件设施设备进行日常巡查、看管，确保其完整在位，正常运行；发现缺失、损坏或不能正常使用等情况应在24小时内报修并记录。重要交通要道及重点工作区域对运行有影响的情况，应在30分钟内报修，并第一时间初步处置记录。

2、开展责任区域可疑物、人、车及防火巡查，每日巡查不间断进行，保证所有区域巡查间隔不超过1小时。发现有影响安全的行为或事件应当场予以制止。不能当场消除危险的，应立即采取保护措施，并同时按信息通报流程报告。在高温季节，应加大巡查的频度。可疑物处置测试、消防器材检查每月进行至少2次，并有台帐（文字、图片）记录。发现故障在24小时内报甲方。消防、安保、防汛、抗雪灾等应急突发事件演练每年总计不少于6次。

3、停车场场区内禁止出租车入场、禁止“黄牛”、“黄鱼车”非法拉客、禁止乱发小广告、乱拍乱摄等。乱发广告人员、随意拍摄等情况，要在1小时内发现并劝阻离场。“黄牛”、“黄鱼车”、进场出租车以及在停车场场区内行驶要即时劝阻制止。

4、对场内车辆停车秩序进行指挥、引导，劝阻、制止车辆在非停车位停放，保障停车场内停车秩序井然。车辆停放应整齐有序，车辆之间应保持必要的安全疏散距离，严禁堵压消火栓和堵塞消防车通道。

5、对停车场内各类施工行为进行现场管理，发现安全隐患及影响服务质量问题1小时内报告甲方。

6、停车场严禁载有易燃易爆、化学危险品的车辆入场及停放。停车场内不得存放油类、液化气等易燃易爆物品及化学危险品。对存在上述情况须即时发现并制止处置。

7、主动帮助旅客，尽力向旅客提供问询、指引等服务工作。

8、认真做好场区车辆车况记录等各项台帐（文字、图片），负责责任区内应急处置以及防火、防盗、防破坏、防事故等安全工作。

9、遇异常情况时应及时通报当班队长，紧急情况下先报机场公安（），然后报运行协调席（）或（），同时负责做好相应处置工作。

10、巡查队员要按规定时间、路线巡逻,多看、多听、多问,发现疑点追查到底并及时报告、处置、记录。

11、禁止利用工作之便，进行停车、宾馆、搭电、充气等业务介绍，收受相应报酬，如有违反，即解除劳动合同，并给予相应经济处罚3000元以上。

12、及时落实监管方的其它工作要求并积极提出合理化建议。

13、完成一线数据采集，上报及上级交办的其它任务。

**（二）在岗工作和服务要求**

1、协助停车场处理旅客投诉及突发事件；在责任区域内发生道口堵塞、纠纷、斗殴、闹事以及其他影响正常秩序的情况，应及时劝阻、报告；对工作责任内发生的公共设备设施的损害或丢失应及时报修和查找。

2、积极按要求完成上级交办的现场任务及工作指令。

3、积极参加监管方召集的各项会议及培训教育活动。

4、根据岗位实际情况能经常性提出合理化建议或意见。

5、工作时要精神饱满不显疲倦。头发要梳理整齐，发色自然，发型大方；发长不盖耳、不遮领、不留大鬓角、胡须；上班时，不得戴墨镜。保持个人卫生，指甲不能过长且要保持干净。

6、工作及休息场所做到整洁、卫生、有序，负责门前三包：“包安全、包卫生、包秩序”；

7、工作时不擅离岗位，不打瞌睡，不闲聊嬉闹，不聚众喝酒，不干私活会客，做好值班记录的登记工作。工作期间，禁止吸烟、随地吐痰，乱扔纸屑和杂物；严禁随地休息，如看报看书、打瞌睡等。不得打闹、干私活，吃零食；不得擅自离岗、串岗；严禁扎堆聊天，高声喧哗、长时间聊天或使用手机等电子产品做与工作无关的事。

8、按规定着装，干净、整齐；不准背手或将手插入口袋中。当值时要站到车场较明显的位置，指挥车辆时动作手势要标准、正确；指挥车辆泊位时要注意自身安全，防止停车场内车辆撞伤、碰伤、擦伤等。

9、严禁蓄意损坏或私自挪用、外借场区设备设施，以及将场区相关信息告知他人。严禁非法扣留他人证件及物品。严禁拉帮结派、搞不团结。

10、当班时全过程使用文明服务用语，严禁与旅客发生发生争执或冲突，在与旅客沟通时要注意礼节、礼貌及文明用语，要做到举止大方，不亢不卑，严禁向客人索取小费。

11、严禁在提供“停车场便民服务”时向旅客收取任何形式的费用或接受礼品、礼金。

12、全年无责任事故和责任案件发生，员工有安全感，服务满意率达90% 以上。

13、自行配备值勤、安全巡逻、现场指挥引导等所需的防护器械（执法记录仪、指挥棒、对讲机等，且配置数量不少于合同列明总岗位数的60%。

14、上岗需佩戴工作牌（证），接受甲方及旅客的监督。

15、一律在员工餐厅用餐，不得在岗亭或停车场公共区域内用餐；用餐时间的临时替班须严格遵守交接班制度；遇突发应急事件时应立即中断日常的轮流用餐

交接班工作内容：

（1）上级指示、相关业务通知的执行情况；

（2）需要由接班人继续处理的问题；

（3）设备设施运行情况及其故障处理情况；

（4）认真做好交接班的其它业务工作记录。

交接班工作要求：

（1）交接班时应做到：交资料，其中包括交接班记录和其她资料；缴任务，交待受理业务完成情况和下一班的工作任务；交工具，交接工具或工作必要物件是否齐全完好（如照相机、对讲机、手电筒等）；交接设施设备运行情况。

（2）接班者若发现有以上不符合内容是，双方应协商解决，发现问题应及时向上级反映。

（3）交接班对本班次尚未处理完的业务事项由接班人负责落实。因错交漏产生的问题，有交班人负责；因漏接或错接产生的问题，由接班人负责；交接双方未发现的问题由双方负责。交接双方须在交接班台账记录本上签字确认，完成责任移交。

（4）交接班时必须真实认真地填写交接班记录，若隐瞒情况造成延误，一经查出严肃处理。

（5）不得无故拖延或提前交接班，如因进行事故处理或重要操作需变更交接班时间须经上级同意。

8、队员一律在员工餐厅用餐，不得在岗亭或停车场公共区域内用餐；用餐时间的临时替班须严格遵守交接班制度；遇突发应急事件时应立即中断日常的轮流用餐

**（三）岗位技能培训要求**

1、熟知机场及保安管理规章和岗位职责；

2、认知和熟悉要客车牌号（根据岗位要求可选）；

3、熟知应急处置程序并能运用相应处突措施；

4、学习治安管理知识；

5、熟悉场区交通流程及功能布局；

6、熟知《杭州萧山国际机场场区停车管理规定》；

7、掌握消防技能；

8、了解空防安全知识；

9、具备擒敌防身应用技术；

10、培训情况考核合格，包括笔试、面试、实操等方面综合成绩。

**（四）队伍建设与管理要求**

1、负责提供保安人员值勤所需的装备、器材、常用办公耗材等。

2、从招标方安全实际出发，经常性开展在岗人员业务培训和紧急预案演练。

3、内部管理体制健全，设立项目负责人，全面负责日常安保队伍的规范化管理。

4、保持保安队伍的稳定，严格控制非违纪人员轮换岗比例，合同期限内轮换岗保安人数不得超过合同编制的20%，并在投标书中作出承诺；更换安保队伍主要管理人员的，应提前一个月以书面形式通知招标方，确保服务质量不因人员变动而受影响。

5、保安应聘、录用、离职等管理档案规范，手续齐全，相应资料必须报招标人备案。

**（五）工作衔接要求**

1、中标方须与机场公安局保持必要的工作交流，协调汇报所承担的安保工作开展情况及信息反馈，重大情况须及时报告并书面记录。

2、做好详细的工作台帐记录，保存完好，以备机场公司核查。抗台防汛职责

**A、入职要求**

1、入职前必须经过入职培训，必须持证上岗。

2、保安员应掌握火灾报警处置流程。

3、掌握消防设施设备的使用。

4、掌握应急救护知识。

5、掌握服务规范用语。

6、掌握工作区应急处置预案。

7、知道公安、消防、急救、指挥中心的电话号码。

8、掌握场区功能布局。

**B、形象及举止规范**

1、当班人员必须按照规范穿着制服。

2、站岗执勤精神饱满，动作规范。

3、面容整洁、大方，执勤过程坚持文明用语。

**C、交接班规定**

1、按时交接班，接班人员应提前10分钟到达岗位，如接班人员有特殊情况未到达前，当班人员不准离开岗位。

2、接班人员要详细了解上一班的执勤情况和当值班应注意的事项，做好交接台帐记录工作。

3、交班人员应将当班时发现的情况、发生的问题、处理情况及注意事项向接班人员交代清楚。

4、当班人员发现的情况要及时处理，不能移交给下一班的事情要继续在岗处理完毕，接班人应协助完成。

5、接班人员应注意检查岗位范围内的物品、设施和器械装备等，如发现异常情况应立即上报。

6、交班人员离岗前应负责打扫值班室（岗亭）的卫生，保持值班室（岗亭）的干净整洁。

**D、工作要求**

1、按时上下班，认真交接班，做好交接台帐记录工作。

2、上班期间保持手机畅通，不得擅自离岗、串岗，有事调班的，提前报备。

3、上班期间禁止听打瞌睡、听收音机、看电视、玩电脑、长时间打手机聊天,单位电话仅供工作使用。

4、禁止在值班室（岗亭）内吸烟。

5、当班人员按照规范穿着制服，面容整洁、大方，精神饱满，当班过程坚持文明用语。

6、做好保安室（岗亭）的保洁工作。

7、做好消防设施设备检查的台账记录。

**E、突发事件应急预案**

（一）发生无证人员闯入处置流程

1、当保安员在岗执勤时，如有无证人员闯入，应及时上前询问。

2、如果该人员无法证明身份，态度蛮横、胡搅蛮缠，甚至恶言伤人或动手打人的，执勤队员应立即通知周围队员并与之周旋，保持在视线范围之内。

3、周围队员在听到增援信号时应及时就进拿起装备赶赴增援现场，并同时报警（说明地点、对方人员情况数量、特征）；报所在区域主管部门电话，及时关闭相关大门和通道，避免伤及他人。

4、处事冷静记住当事人特征，积极配合公安进行抓捕，保护好现场，控制现场秩序，驱散围观人群，避免事件扩大。

5、事后总结经验教训，查找漏洞。对事件过程进行案例分析和工作经验交流分享。对勇于与歹徒搏斗的队员进行奖励，进行通报表扬。

（二）拾获财务处置流程

1、当值保安员于当值期间拾获或接获他人交来失物时，应立即向甲方值班队长报告。

2、甲方值班队长应对失物做登记，内容包括：拾获者个人资料、时间、地点、失物之详情如金额票面等。

3、甲方值班队长收到拾物时，应及时根据拾物内有关资料，联络失主招领。如无法确认失主，应及时移交机场失物招领处。

4、当失主申领失物时，管理人员必须做好物主身份核对事宜，确认无误，申领手续一般要求。

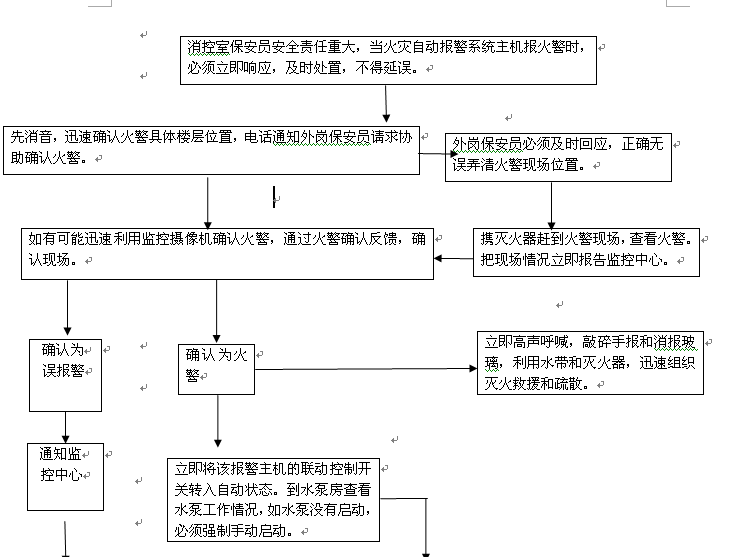
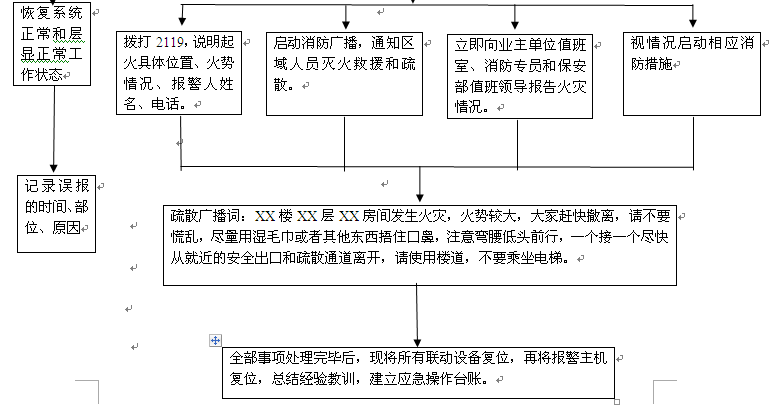
（1）身份证明；

（2）失物细节特征；

（3）遗失过程说明（时间、地点等因素）；

（4）物主领回同时要求作签收记录；

（三）发生火灾处置流程



（四）发生人员意外或伤害处置流程

1、当值保安员在得知有人员发生意外、受伤或急病时，应立即通知医疗救护中心86662120电话求助。

2、尽量协助伤病者，并安置于适当地方等候救护中心救治。

3、如伤病者恢复常态，可打电话通知其亲属、朋友或同事到场照料。

4、如伤病者情势严重，万不可擅自搬动并劝其它闲杂人员不要围观，尽量将伤者隔离。

附件5、外包服务的人员要求及工资报酬发放要求

**（一）**隧道保安人员招聘要求

1. 男性，20-35周岁，政治可靠，无违法犯罪记录；退役军人、专业保安学校或保安工作经历表现突出者年龄可放宽为18-45周岁。
2. 学历：初中以上文化程度。
3. 身高1.70米以上，双眼裸视力1.0以上；五官端正，身体健康。
4. 普通话流利（会英语口语者优先）；爱岗敬业，遵纪守法；有大局意识，有良好团队协作精神；反应灵活，有较好的沟通协调能力。
5. 录用人员须通过机场方背景审查。

（二）东区停车场保安人员招聘要求

1、保安人员应知法、懂法、守法、依法办事，必须严格遵守保安从业规范以及机场公司的各项安全管理规定。

2、安保队伍项目负责人有较高的政治思想素养和业务水平，有较强的组织协调能力，受过专门的保安业务培训。

3、保安人员应具备的个人素质条件

1）男性18岁以上、35岁以下，身高1.68米以上，文化程度初中以上，

身体健康，无传染病及精神病史，体貌端正，无犯罪记录。

2）有高度的责任感和吃苦耐劳精神，受过不少于 24 课时的岗前专业培训，熟知机场公司的管理规定，恪尽职守，善于发现各类问题，具备一定的管理经验和处理突发事件能力。

3）招标人负责协助中标人对入职保安员进行业务指导、管理与监督，中标人要确保其员工在机场公司内无违规、违纪事件发生。

4）未经培训的保安人员不得上岗，每发现一人次，扣除外包服务费1000元。

**（三）**工资报酬发放要求

**为保证乙方工作人员或者雇佣人员的稳定性，提高其工作热情及积极性，乙方支付其员工应发工资不低于3000元/月/人**。同时，乙方应对工作人员或者雇佣人员的薪酬发放进行考核，并由乙方制定考核办法，考核办法制定完毕后，交由甲方审核，甲方有权对该等办法提出意见，乙方在收到意见之日起【7】日内修改完毕。乙方将最终的考核办法提交甲方备案。

附件6、外包服务人员基本信息

附件7、外包服务月度考核标准细则

一、日常考核。发包方指派的监管考核单位每日按照《空港隧道和东区停车场保安服务外包监管考核评分细则》对外包方外包岗位工作情况、服务质量进行监督检查,发现问题,及时进行记录，并由外包方现场管理人员确认,同时告知外包方进行纠正和整改。

二、月度考核。发包方指派监管考核单位对当月每日考核得分进行加权平均后得出月度考核分,每月考核分达到95分以上(含95分)为合格,发包方按合同所规定的付款方式支付给外包方服务费;如该考核项目95分以下每减1分,减扣当月该考核项目服务费的1%.每月10号前,监管考核单位提交上月月度考核情况表。

附表1：空港隧道保安外包监管考核评分细则

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **序号** | **考核标准** | **扣分标准** | **所涉岗位** | **备注** |
| **岗位情况** | 1 | 空港，未按要求在指定位置站岗执勤、脱岗 | 1 2 3 |  |  |
| 2 | 上班时看书报、吸烟聊天、吃零食、喧哗、玩手机 | 1 2 3 |  |  |
| 3 | 上班时睡觉、私自会客、做私人事情、私人电话超3分钟 | 1 2 3 |  |  |
| 4 | 蓄意扰乱正常运营秩序 | 4 5 6 |  |  |
| 5 | 蓄意破坏、损坏、偷窃公物或旅客、员工之财物 | 4 5 6 |  |  |
| **工作要求** | 6 | 未熟记要客(机场公司领导)车牌号、未提前遥控道闸放行或未及时行礼造成一定影响的 | 1 2 3 |  |  |
| 7 | 未按规定建立健全台账或记录内容不完整、字迹模糊 | 1 2 3 |  |  |
| 8 | 擅自放行车辆 | 1 2 3 |  |  |
| 9 | 遇突发事件、隧道施工等未按信息通报流程处置 | 7 8 9 |  |  |
| 10 | 全程执勤岗位或非餐饮时间无人值守、非餐饮时间未按标准配备足额人员上岗。 | 4 5 6 |  |  |
| 11 | 未按规定开展培训或培训教育不到位、通知文件未传达 | 1 2 3 |  |  |
| 12 | 工作全部或部分转包或分包给第三者，在承包区域从事未经发包方认可的保安服务工作 | 1011 12 |  |  |
| 13 | 工作期间发生人身伤害事故或因责任原因发生设备、设施的损毁事件 | 7 8 9 |  |  |
| 14 | 责任区域设施设备日常巡查、维护不到位或保修不及时 | 1 2 3 |  |  |
| 15 | 责任原因、协作不力或者不在道口现场指挥造成道口堵塞、道路不畅等 | 4 5 6 |  |  |
| 16 | 未在整改期限内完成要求的整改内容或整改不到位 | 4 5 6 |  |  |
| 17 | 日常巡查不到位，未及时报修，报失隧道内设施设备 | 1 2 3 |  |  |
| **工作态度** | 18 | 服务意识淡泊，不主动热情；语言、姿态不文明 | 1 2 3 |  |  |
| 19 | 见机场利益或声誉被损坏而不制止 | 1 2 3 |  |  |
| 20 | 不服从发包方监管，交付任务未按时、按要求完成 | 4 5 6 |  |  |
| 21 | 对客户不礼貌或与客户发生争执 | 1 2 3 |  |  |
| 22 | 利用职务之便收取贿赂或敲诈财物 | 7 8 9 |  |  |
| 23 | 不服从机场部分工作安排 | 4 5 6 |  |  |
| 24 | 技能、消防知识、服务、安全类培训考核不及格 | 1 2 3 |  |  |
| **专业技能** | 25 | 无故不参加训练和公司组织的相关培训 | 1 2 3 |  |  |
| 26 | 不会使用灭火器 | 1 2 3 |  |  |
| 27 | 未按要求开展每日防火安全巡查 | 1 2 3 |  |  |
| 28 | 其他不符合内容 | 1 2 3 |  |  |
| **服务规范** | 29 | 装备不到位 | 1 2 3 |  |  |
| 30 | 不符合仪容仪表规范 | 1 2 3 |  |  |
| 31 | 不符合着装规范和站姿标准 | 1 2 3 |  |  |
| 32 | 未按相关规定或通行标准执行，导致旅客有效投诉 | 7 8 9 |  |  |
| 33 | 因服务及其他原因工作不力，导致旅客有效投诉 | 10 11 12 |  |  |
| **其它** | 34 | 造成机场各类不安全事件或安全事故 | 22 22 24 |  |  |

考核日期： 年 月 日 考核人： 反馈人：

附表2：东区停车场保安外包监管考核评分细则

监管考核单位（盖章

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **序号** | **考         核         标         准** | **扣分标准** |
| **岗位情况** | 1 | 空岗、脱班； | 0.5　1　2 |
| 2 | 随地吐痰；随处吸烟 | 0.5　1　2 |
| 3 | 执勤时看书报、吃零食、喧哗、玩弄手机、任何时间在停车场行驶非机动或对非机动进行充电 | 0.5　1　2 |
| 4 | 上班睡觉、私自会客、做私人事情、私人电话超三分钟 | 0.5　1　2 |
| 5 | 蓄意扰乱正常运营秩序 | 1　2　3 |
| 6 | 蓄意破坏、损坏、偷窃公物或旅客、员工之财物 | 1　2　3 |
| **工作要求** | 7 | 未按岗位职责、服务标准及流程操作造成一定影响的 | 1　2　3 |
| 8 | 未按规定建立健全台帐或记录内容不完整、字迹模糊 | 0.5　1　2 |
| 9 | 擅自放行车辆、参与任一拉客行为或遇拉客行为不阻止 | 1　2　3 |
| 10 | 遇突发事件未按信息通报流程处置或未按岗位职责要求的规定时间落实相关工作 | 0.5　1　2 |
| 11 | 全程执勤岗位或非餐饮时间无人值守，餐饮时段空岗率低于60% | 1　2　3 |
| 12 | 未按规定开展培训或培训教育不到位、通知文件未传达 | 0.5　1　2 |
| 13 | 工作全部或部分转包或分包给第三者，在承包区域从事未经甲方认可的保安服务工作 | 2　3　4 |
| 14 | 工作期间发生人身伤害事故或因责任原因发生设备、设施的损毁事件 | 2　3　4 |
| 15 | 责任区域设备设施日常巡查、维护不到位或报修不及时 | 0.5　1　2 |
| 16 | 责任原因、协作不力造成道口堵塞、道路不畅等 | 1　2　3 |
| 17 | 未在整改期限内完成要求的整改内容或整改不到位 | 1　2　3 |
| 18 | 巡查不到位，未能及时发现车辆损伤、火灾、旅客伤害等并有效处置 | 2　3　4 |
| 19 | 未开展周期性工作（可疑物处置测试消防检查、应急预案演练、消防设施巡检查等） | 1　2　3 |
| 20 | 员工因工作超时影响工作质量 | 1　2　3 |
| 21 | **未按投标文件中对甲方承诺的人员配置标准安排人员或发放员工工资或落实绩效考核要求** | 2　3　4 |
| **工作态度** | 22 | 见机场利益或声誉被损坏而不制止 | 1　2　3 |
| 23 | 不服从甲方监管，交付任务未按时、按要求完成 | 1　2　3 |
| 24 | 对客户不礼貌或与客户发生争执或引发投诉 | 1　2　3 |
| 25 | 利用工作之便收受贿赂或敲诈财物 | 1　2　3 |
| **专业技能** | 2 | 技能、消防知识、服务、安全类知识掌握不合格 | 1　2　3 |
| 27 | 不会或不当使用消防器材以及工作场所必备操作技能 | 1　2　3 |
| 28 | 保安装备不到位、岗前准备不充分或其它不符合上岗要求 | 0.5　1　2 |
| **服务规范** | 29 | 不符合仪容仪表规范 | 1　2　3 |
| 30 | 不符合着装规范和站姿标准 | 1　2　3 |
| 31 | 服务意识淡泊，不主动热情；未使用服务用语或使用服务禁语 | 1　2　3 |
| **违规行为** | 32 | 员工自身发生有损机场公司声誉或利益的行为 | 4 5　6 |
| 33 | 将免费服务项目收取费用或联合外部单位分享利益 | 4 5　6 |
| **其它** | 34 |  |  |
| **加分项** | 35 | 好人好事、见义勇为，受到旅客书面表扬或收到锦旗 | 1 2   3 |
| 36 | 处置重要工作或突发事件突出 | 1 2   3 |
| 37 | **其它甲方经综合考量确定的加分内容** | 1 2   3 |
| 1、总分100分（不含加分项），日常由甲方对发现的问题进行记录，并经乙方确认，月底汇总，得出月度考核得分。2、表中扣分及加分标准为每次/项的分值。 | | | |

考核日期：年 月 日 考核人： 反馈人：

附表3：外包业务日常考核记录单

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核**  **项目** | **记录时间** | **发现问题描述** | **检查人** | **考核建议** | **乙方确认** |
| **岗位**  **情况** |  |  |  |  |  |
| **工作**  **要求** |  |  |  |  |  |
| **工作**  **态度** |  |  |  |  |  |
| **专业**  **技能** |  |  |  |  |  |
| **服务**  **规范** |  |  |  |  |  |
| **专业**  **技能** |  |  |  |  |  |
| **加分** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**附表4：业务外包月度考核表**

监管考核单位（盖章）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 |  | | 考核期间 | |  | | | |
| 考核项目 | 岗位情况 | 工作要求 | 工作态度 | 服务规范 | | 专业技能 | 其它 | 加分项 |
| 得分情况 |  |  |  |  | |  |  |  |
| 考核得分 |  | | | | | | | |
| 外包费用 |  | | | | | | | |
| 扣分理由 |  | | | | | | | |
| 整改建议 |  | | | | | | | |
| 加分理由 |  | | | | | | | |
| 备注 |  | | | | | | | |
| 考核说明 |  | | | | | | | |

填表人： 填表日期： 年 月 日

附件8、外包服务季度考核标准细则

季度考核。发包方指派监管考核单位对当年每月考核得分进行加权平均后得出季度考核分,季度考核分达到95分以上(含95分)为合格,如该季度考核项目95分以下,则立即终止本合同。

**附表4：业务外包季度考核表**

监管考核单位（盖章）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 |  | | 考核期间 | |  | | | |
| 考核项目 | 岗位情况 | 工作要求 | 工作态度 | 服务规范 | | 专业技能 | 其它 | 加分项 |
| 得分情况 |  |  |  |  | |  |  |  |
| 考核得分 |  | | | | | | | |
| 外包费用 |  | | | | | | | |
| 扣分理由 |  | | | | | | | |
| 整改建议 |  | | | | | | | |
| 加分理由 |  | | | | | | | |
| 备注 |  | | | | | | | |
| 考核说明 |  | | | | | | | |

填表人： 填表日期： 年 月 日

附件9、外包服务年度考核标准细则

年度考核。发包方指派监管考核单位对当年每月考核得分进行加权平均后得出年度考核分,年度考核分达到95分以上(含95分)为合格,如该年度考核项目95分以下,则立即终止本合同。

合同期内如该考核项目连续两个月度考核得分低于85分或一个外包年度内共计有三个月度考核得分低于85分,发包方有权终止合同并要求外包方承担年度外包服务总费用10%的违约金,相关损失由外包方承担。

外包方需按要求投标承诺配置人员,并按照合同中承诺的薪酬标准支付员工工资及相关福利费用等,在日常监管中需无条件接受监管方对人员到岗情况以及工资发放情况的抽查。

附表5 ＿＿＿＿＿年外包业务考核表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 月度 | 1月 | 2月 | 3月 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | | 综合评价 |
| 评分 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |
| 权重 | 月度评分的平均数(70％) | | | | | | | | | | | | | 30％ |
| 最终得分 | | | | | | | |  | | | | | | |
| 考核评价意见 | | | | | | | | 合格(　　　)  续签合同(　　　) | | | | | 不合格(　　　)  终止合同(　　　　) | |
| 考核评价意见具体说明 | | | | | | | | | | | | | | |
| 领导审核意见： | | | | | | | | | | | | | | |
| 外包单位确认意见: | | | | | | | | | | | | | | |

附件10、外包服务续约考核标准细则

招标方每月根据《空港隧道和东区停车场保安服务外包监管考核评分细则》对外包方进行考核，外包方需积极配合。

合同续约考核：本合同届满前二个月，甲方将依据考核指标对乙方以往10个月内的工作表现进行考核，考核按前累计服务月度考核得分平均分占70%，综合考核占30%进行评定，得出最终得分。考核分达到90分以上，考核结果视为合格，合同有效期限将自动续约。否则视为不合格，本合同自动终止。

乙方需按照投标方案中的**人员配置标准安排人员**，并按照投标文件中承诺的薪酬标准支付员工工资及相关福利费用等，在日常服务与管理中积极配合甲方对人员到岗情况以及工资发放情况的抽查，**上述情形，如有不符扣减保安外包服务费，直至解除合同**

该评分细则中的各项条款根据运行实际情况将进行增减，最终解释权归招标方。

详见附件《空港隧道和东区停车场保安服务外包监管考核评分细则》。

# 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、服务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（包括具体条文前用“★”标示的）

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。

**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：

1. 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；
2. 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**废标处理**。

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分法，评标委员会根据评审情况，对资信、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，对各投标人的资信及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+资信及技术分**

3.3.1商务报价分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术平均值与次低价的算术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术平均值与最低价的算术平均值。

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 0-30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

|  |  |
| --- | --- |
| 评定项目 | 分值范围 |
| 投标人的企业规模、相关业绩情况，横向对比后评分。需提供近三年业绩的中标通知书或者合同复印件并加盖公章作为证明材料，原件备查。 | 0-3 |
| 现场机构、人力、物资设备配置情况 | 0-3 |
| 服务人员的作业安排和进场计划 | 0-3 |
| 运行、安全、服务等相关管理方案 | 0-6 |
| 对本项目的实施意见及重点、难点控制 | 0-6 |
| 对特殊情况的承诺以及灾害性、突发事件的应急预案 | 0-6 |
| 保持员工队伍稳定性的承诺及有效措施 | 0-3 |

**3.4推荐中标候选人**

3.3.1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）。

3.3.3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。**

# 第五章 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、一般纳税人证明材料、资质证书等），说明投标人的注册地点和主要经营范围；

（2）有关证明投标人的企业信誉及获得各种奖励等资料；

（3）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；

（4）近三年完成类似项目业绩情况；

（5）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 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： 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、一旦我方中标，我方保证在服务期内完成全部工作。

　　 3、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。

4、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。

5、一旦我方中标，我方保证按照招标文件的要求，按时签订服务合同，并全面履行服务合同。

6、我方已详细审查全部招标文件，包括补充公告以及供参考的全部资料和有关附件（若有），我方完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力。

7、我方同意按照你方可能要求提供与投标有关的任何其他数据或资料，且完全理解贵方不一定接受最低价的投标或收到的任何投标，以及对评标和定标结果不负责解释。

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

单位：万元

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 费用名称 | 投标报价 |
| 1 | 第一年 |  |
| 2 | 第二年 |  |
| 3 | 第三年 |  |
| 4 |  |  |
|  |  |  |
|  | 合 计 |  |

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： 年 月 日

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

（五）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