**杭州萧山国际机场**

**旅客满意度调查及客观时间测量 项目**

**招 标 文 件**

**杭州萧山国际机场有限公司**

**二Ο二Ο年六月**

目 录

[目 录 2](#_Toc19698493)

[第一章 招标公告 3](#_Toc19698494)

[第二章 投标人须知 6](#_Toc19698496)

[第三章 评标办法 28](#_Toc19698497)

[第四章 合同条款及格式 33](#_Toc19698499)

[第五章 用户需求书 45](#_Toc19698501)

[第六章 投标文件格式 49](#_Toc19698503)

# 第一章 招标公告

### 1.招标条件

杭州萧山国际机场旅客满意度调查及客观时间测量项目 招标人为杭州萧山国际机场有限公司，招标项目资金来自自筹，出资比例为100%。该项目已具备招标条件，现对本项目进行公开招标。

### 2.项目概况与招标范围

2.1 本项目位于杭州萧山国际机场。

2.2 招标内容：旅客满意度调查及客观时间测量（详见第五章用户需求书）。

2.3 服务期：自2020年7月1日开始，采取“1+2年”模式，即第一年为考核期,考核期届满前三个月启动考核及评估。2年为延续期,是否能延续,由招标人考核评估后决定。投标人不得提出任何异议。

在考核期届满前三个月根据附件【合同工作内容、要求及考核标准】中考核标准对投标人进行考核，考核分数达到【90】分及以上视为考核合格，本合同通过签订补充协议的方式顺延2年。如考核结果不合格或招标人不再实施本项目，则招标人有权终止合同，且不向投标人承担任何违约责任。投标人通过考核且招标人继续实施本项目，则在本合同顺延期限内，招标人有权因业务需求增/减服务内容，重新评估服务要求，双方根据投标人投标时承诺的单价重新核算增加或者减少的服务内容，双方就该等增加或者减少的服务内容签署补充协议。

### 3.投标人资格要求

3.1 本次招标要求投标人须具备：

① 具有独立法人资格，持有有效营业执照，注册资金不少于人民币 50万元或等值外币(按投标截止日当天中国银行公布的外汇牌价的中间价换算)，需提供营业执照复印件并加盖投标人公章作为证明材料，原件备查。如营业执照未登记注册资本的，须另外提供企业在“全国企业信用信息公示系统”中自行公示的出资实缴情况，附相关公示网页复制件，并加盖投标人公章。

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

③ 近年（2017年5月1日至投标截止日）无行贿犯罪记录(通过中国裁判文书网http://wenshu.court.gov.cn查询，查询结果以网站页面显示内容为准，投标时提供查询结果并加盖投标人公章作为证明材料或在投标函中承诺投标人在规定期限内无行贿犯罪记录)。若在中标候选人公示期间发现中标候选人在投标截止日前存在行贿犯罪记录的，招标人将依法取消其中标候选人资格，并有权没收其投标保证金。

④ 具有一般纳税人资格，可提供增值税专用发票（需提供下列四项证明材料中任意一项并加盖公章，1、主管税务部门出具的一般纳税人资格认定《税务事项通知书》；2、《增值税一般纳税人登记表》；3、打印投标人电子税务局一般纳税人资格查询网页；4、在投标函中承诺投标人具有一般纳税人资格，可提供增值税专用发票）。若在中标候选人公示期间发现中标候选人不具有一般纳税人资格，招标人将依法取消其中标候选人资格，并有权没收其投标保证金。

⑤ 近年（合同签订时间或部分服务期在2017年1月1日至投标截止日期间）具有国际机场协会ASQ调查研究项目业绩，需提供中标通知书或合同复印件并加盖投标人公章作为证明材料，原件备查。

3.2 本次招标不接受联合体投标。

3.3 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》等相关法律法规和浙江省机场集团有限公司、杭州萧山国际机场有限公司有关规定，被浙江省机场集团有限公司或杭州萧山国际机场有限公司列入禁止交易名单或不良信用记录名单的单位和个人不得参与本项目的投标。

### 4.招标文件的获取

4.1 本项目招标文件和补充（答疑、澄清）、修改文件通过网络下载方式发放。

4.2 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招投标信息栏<http://www.hzairport.com/tender/index.html> 自行下载招标文件。

4.3 补充（答疑、澄清）、修改文件，潜在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。

### 5.投标文件的递交

5.1 投标文件递交的截止时间（投标截止时间，下同）为2020年7月2日14时00分，投标文件在封口处加盖公章，派专人于2020年7月2日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（邮寄）方式的，请于2020年7月2日14时00分（北京时间）前投递至杭州萧山国际机场翔越路综合服务楼园区招标中心，逾期无效。

5.2 逾期送达的、未送达指定地点的或者不按照招标文件要求密封的投标文件，招标人将予以拒收。

### 6.发布公告的媒介

本次招标公告在在浙江省机场集团有限公司和杭州萧山机场有限公司主页等媒介上发布，相关媒介如下：

6.1浙江省机场集团有限公司主页 http://www.zjsairport.com

6.2 杭州萧山机场有限公司主页：http://www.hzairport.com

6.3浙江政府采购网 http://zfcg.czt.zj.gov.cn

6.4 浙江政务服务网http://zjpubservice.zjzwfw.gov.cn

6.5政采云平台企业购 https://b.zhengcaiyun.cn

6.6中国采购与招标网：http://www.chinabidding.com.cn

6.7招天下 https://www.zhaotx.cn

### 7.其他事项

潜在投标人若对招标文件中投标人资格条件、星号条款等重要内容有异议的，可通过书面形式提出，若招标人予以采纳，将对招标文件进行完善并重新发布。

### 8.联系方式

招 标 人：杭州萧山国际机场有限公司

投标联系人：贾思勰 联系电话：0571-83837612

招标监督人：阮周长 联系电话： 0571-86662133

#

# 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 |
| --- | --- | --- |
| 1.1.2 | 招标人 | 名称：杭州萧山国际机场有限公司地址：杭州萧山国际机场内联系人：贾思勰电话：0571-83837612 |
| 1.1.3 | 招标项目名称 | 杭州萧山国际机场旅客满意度调查及客观时间测量项目 |
| 1.2.1 | 资金来源及比例 | ☑见“招标公告”☐见“投标邀请书”相应内容 |
| 1.2.2 | 资金落实情况 | 已落实 |
| 1.3.1 | 招标范围 | ☑见“招标公告”☐见“投标邀请书”相应内容 |
| 1.3.2 | 服务期 | 自2020年7月1日开始，采取“1+2年”模式，即第一年为考核期,考核期届满前三个月启动考核及评估。2年为延续期,是否能延续,由招标人考核评估后决定。投标人不得提出任何异议。 在考核期届满前三个月根据附件【合同工作内容、要求及考核标准】中考核标准对投标人进行考核，考核分数达到【90】分及以上视为考核合格，本合同通过签订补充协议的方式顺延2年。如考核结果不合格或招标人不再实施本项目，则招标人有权终止合同，且不向投标人承担任何违约责任。投标人通过考核且招标人继续实施本项目，则在本合同顺延期限内，招标人有权因业务需求增/减服务内容，重新评估服务要求，双方根据投标人投标时承诺的单价重新核算增加或者减少的服务内容，双方就该等增加或者减少的服务内容签署补充协议。 |
| 1.3.3 | 服务地点 | 杭州萧山国际机场内 |
| 1.3.4 | 技术标准指标 | 见“用户需求书” |
| 1.4.1 | 投标人资质条件、能力、信誉 | ☑见“招标公告”☐见“投标邀请书”相应内容 |
| 1.4.2 | 是否接受联合体投标 | ☑不接受☐接受，应满足下列要求： |
| 1.4.3 | 投标人不得存在的其他情形 | / |
| 1.9.1 | 踏勘现场 | ☑不组织☐组织，**无需办理临时控制区通行证**联系人：贾思勰电 话：0571-83837612踏勘时间：20 年 月 日 时 分（北京时间）踏勘集中地点：杭州萧山国际机场翔越路综合服务楼园区招标中心☐组织，**须办理临时控制区通行证**联系人：贾思勰电 话：0571-83837612踏勘时间：20 年 月 日 时 分（北京时间）踏勘集中地点：杭州萧山国际机场翔越路综合服务楼园区招标中心注：每个投标人踏勘现场人数不得超过2人，前往现场踏勘人员需提前3日将项目名称、人员姓名、性别、身份证号码、投标单位信息发送至招标人邮箱zbzx@hzairport.com，踏勘当日必须提交以下材料：（1）有效身份证原件；（2）有效身份证复印件1份；（3）一寸照1张。**（由于未参加现场踏勘引起的报价失误等责任由投标人自负）** |
| 1.10.1 | 投标预备会 | ☑不召开☐召开，召开时间： 召开地点： |
| 1.10.2 | 投标人在投标预备会前提出问题 | 时间：投标预备会召开前48小时形式：加盖公章后将扫描件发送邮件至zbzx@hzairport.com |
| 1.10.3 | 招标文件澄清发出的形式 | 网络下载 |
| 1.11.1 | 分包 | ☑不允许☐允许，分包内容要求： 分包金额要求： 对分包人的资质要求： |
| 1.12.1 | 实质性要求和条件 | 投标文件存在以下情形之一的，由评标委员会审核确认，其投标文件将被否决：（一）形式及资格等符合性内容（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）服务期不满足招标文件要求的；（5）未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）（6）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投标保证金有缺陷而不能接受的；（7）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；（8）被浙江省机场集团有限公司或杭州萧山国际机场有限公司列入禁止交易名单或不良信用记录名单的；（9）存在法律、法规、规章规定的其它无效投标情况的。（10）投标人须知前附表规定的其他要求。涉及本文件投标人资格条件3.1第2至4款，若投标人采用承诺方式的，评标委员会有权通过信用中国网站www.creditchina.gov.cn、中国裁判文书网http://wenshu.court.gov.cn、国家税务总局各省电子税务局网站进行查询，若查询结果不符合资格条件要求或无法查询到相关信息的，评标委员会有权对该投标人作否决投标处理。（二）商务标符合性内容1.同一投标人提交两个以上不同的投标文件或者投标报价的；2.报价评审时，投标人拒绝按以下条款修正的：ⅰ如果数字表示的金额和用文字表示的金额不一致时，将以文字表示的金额为准；ⅱ当投标报价有算术错误时，评标委员会按有利于招标人的原则对投标报价进行修正，投标人必须书面确认修正价格，承诺如中标接受修正价格为合同签约价。投标人不接受修正价格的，其投标作否决处理。3.投标文件投标函载明的投标报价或其它关键内容字迹模糊或无法辨认的；4.未按以下要求进行报价的： ⅰ投标人所报的投标综合单价(如有修正，按修正后的单价)在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更；ⅱ招标人不接受任何折扣优惠报价，不接受任何赠送和选择性报价；ⅲ投标人递交的投标函及投标报价表中的投标总价必须一致。 5.不响应招标文件第四章“合同条款及格式”的。(三)技术标符合性内容1.采用的验收标准和方法、主要技术指标达不到国家强制性标准的或要求的；2.不响应招标文件第五章“用户需求书”标注“★”的条款。除本条规定以外，招标文件中其他条款均不得作为否决投标文件的依据。 |
| 1.12.3 | 其他可以被接受的技术支持资料 | / |
| 1.12.4 | 偏差 | / |
| 2.1 | 构成招标文件的其他资料 | / |
| 2.2.1 | 投标人要求澄清招标文件 | 2020年6月25日前，请将投标疑问以电子邮件（扫描件加盖公章，并同时提供word版本的文件）的方式提交至招标人如下邮箱：zbzx@hzairport.com。过期的疑问招标人有权不予解答。 |
| 2.2.2 | 招标文件澄清发出的形式 | 招标人可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，发布网站：<http://www.hzairport.com/tender/index.html> |
| 2.2.3 | 投标人确认收到招标文件澄清 | 无需确认。潜在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。 |
| 2.3.1 | 招标文件修改发出的形式 | 招标人有权主动地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，发布网站：<http://www.hzairport.com/tender/index.html> |
| 2.3.2 | 投标人确认收到招标文件修改 | 无需确认。潜在投标人应自行关注网站公告，招标人不再一一通知。投标人因自身贻误行为导致投标失败的，责任自负。 |
| 3.1.1 | 构成投标文件的其他资料 | / |
| 3.2.1 | 增值税税金的计算方法 | **合同内所有费用投标人须统一提供“服务”类的增值税专用发票(税率按国家规定)。** |
| 3.2.4 | 最高投标限价 | ☑ 无☐有，最高投标限价：/万元 |
| 3.2.5 | 投标报价的其他要求 | 1、投标人递交的投标函及投标报价表中的投标总价必须一致。 2、投标人所报投标总价应为投标人为完成本项目所发生的一切费用，包括设备及相关服务等全过程产生的所有成本和费用以及一切税费。 3、投标人应按“投标报价表”的要求报价，在投标报价表上写明拟提供服务期和总价。  4、所有根据合同或其它原因应由投标人支付的税款和其它应交纳的费用都要包括在投标人提交的投标价格中。5、其它须在报价中考虑的因素：（1）本项目在提供服务期间，应注意保护好招标人现有物品，如有损坏，须无条件修复至招标人满意，各投标人须自行考虑相关费用并计入投标总价且一次性包干。（2）投标人在提供服务过程中需自行负责现场人员生命、财产安全，自行解决与现场人员的劳务关系纠纷，可能产生的费用计入投标总价。**6、投标报价如有漏项，风险由投标人承担，即在评标时，按照最不利原则予以修正，但在签订合同时，认为这些漏项或者缺项已包含在投标报价的其他部分中，不再单独计价，也不因此增加合同价格。** |
| 3.3.1 | 投标有效期 | 不少于120个日历天(从投标截止之日起算)。 |
| 3.4.1 | 投标保证金 | 是否要求投标人递交投标保证金：☐要求，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： 万元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“＊＊＊项目投标保证金”，基本账户开户许可证（证明）和银行回单复印件、投标保证金退还账户信息表等装订于投标文件内，且须额外单独封装一份随投标文件一同送达。**☑不要求 |
| 3.4.4 | 其他可以不予退还投标保证金的情形 | 1、中标人不能按本章第 7.6.1 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。2、招标人和中标人应当在中标通知书发出之日起 30 日内，根据招标文件和中标人的投标文件订立书面合同（合同条款按第四章“合同条款”）。中标人无正当理由拒签合同，在签订合同时向招标人提出附加条件，或者不按照招标文件要求提交履约保证金的，招标人有权取消其中标资格，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。3、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，并由招标管理部门列入禁止交易名单或不良信用记录名单，给招标人造成损失的，还需承担赔偿责任。4、定标前招标人有权派员对中标候选人投标时选用的投标业绩进行核察，以确认其业绩真实情况，中标候选人必须积极配合业绩核察，如查实存在弄虚作假行为则其投标保证金不予退还并由招标管理部门列入禁止交易名单或不良信用记录名单。 |
| 3.5 | 资格审查资料的特殊要求 | 本项目资格审查方式采用**资格后审**☐无☑有，具体要求：以下为实质性响应招标文件资料：1、企业法人营业执照；2、法定代表人授权委托书(投标文件委托代理人签字的提供) **★必须提供投标人企业为委托代理人缴纳的有效社会保险证明。社会保险证明：应由社保部门出具且需体现最近三个月中任何一个月（最近三个月是指投标截止日当月的前三个月）在本企业缴纳的时间要求。投标文件中可使用社保证明的复制件但须同时加盖投标人印章)**；☐ 3、联合体各方签订的共同投标协议(联合体投标的提供)；4、符合招标公告“投标人资格要求”中业绩的证明材料：中标通知书或合同，须体现关键信息，如无法体现关键信息的，另提供业主证明文件；5、投标承诺书。以上涉及的证书(均应在有效期内，已在有效期外尚在办理延期过程中的视为无效)、业绩证明应在投标文件中附中标通知书或合同复印件，并加盖投标人公章，证书、业绩证明原件备查。如评标委员会要求核查原件时，投标人必须在评标委员会规定的时间内送达。若投标文件中未附上述资料或未能在规定的时间内将要求的资料原件送到的，属招标文件实质性要求响应资料的，评标委员会将按相关证明资料缺少或无效处理。 |
| 3.5.2 | 近年财务状况的年份要求 | ☐ /☐ 20 年至20 年 |
| 3.5.3 | 近年完成的类似项目情况的时间要求 | ☐ /☐ 20 年 月 日至投标截止日 |
| 3.5.5 | 近年发生的诉讼及仲裁情况的时间要求 | ☐ /☐ 20 年 月 日至投标截止日 |
| 3.6.1 | 是否允许递交备选投标方案 | ☑ 不允许☐允许 |
| 3.7.3 | 投标文件副本份数及其他要求 | 投标文件份数：正本1份，副本2份，☑电子版文件1份 |
| 3.7.4 | 投标文件签字或盖章要求 | 在投标文件格式规定的签字和盖章处，投标人必须按要求签字或盖章。 |
| 4.1.1 | 投标文件加密要求 | 投标文件中的正本、副本和电子版文件包装在一个(或多个)密封袋内，退还投标保证金的资料装订于投标文件内，且须额外单独封装一份随投标文件一同送达。 |
| 4.1.2 | 封套上应载明的信息 | 招标人名称：杭州萧山国际机场有限公司招标人地址：杭州萧山国际机场内旅客满意度调查及客观时间测量项目投标文件在2020年7月2日14时00分前(即开标时间)不得开启投标人名称：  |
| 4.2.1 | 投标截止时间 | 2020年7月2日14时00分**(北京时间)** |
| 4.2.2 | 递交投标文件地点 | ☑见“招标公告”☐见“投标邀请书”相应内容 |
| 4.2.3 | 投标文件是否退还 | ☑否☐是，退还时间： |
| 5.1 | 开标时间和地点 | 开标时间：同投标截止时间开标地点：同递交投标文件地点 |
| 5.2 | 开标程序 | （4）密封情况检查：由投标人或者其集体推选的代表检查投标文件的密封情况。（5）开标顺序：按照后送达先开的顺序 |
| 6.1.1 | 评标委员会的组建 | 评标委员会构成：3人及以上单数评标专家确定方式：评标委员会由招标人自行组建。 |
| 6.3.2 | 评标委员会推荐中标候选人的人数 | 推荐的中标候选人数：2人 |
| 7.1 | 中标候选人公示媒介及期限 | 公示媒介： 杭州萧山机场有限公司主页<http://www.hzairport.com/tender/index.html>注：投标人应密切关注此网站公告，招标人不再一一通知。公示期限：招标人自确定中标候选人之日起，在杭州萧山国际机场有限公司官网上发布中标候选人公示，公示期为3日，公示当天不计入，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。 |
| 7.4 | 是否授权评标委员会确定中标人 | ☐是☑ 否 |
| 7.6.1 | 履约保证金 | 是否要求中标人提交履约保证金：☐要求，履约保证金的形式：银行转账履约保证金的金额：履约保证金的缴纳时限：按合同条款规定执行。中标人提交履约保证金时需注明“＊＊＊项目履约保证金”☑不要求 |
| 7.7.4 | 签订合同 | 1、招标人在授予合同时有权对本项目的招标范围和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。2、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。 |
| 10 | 是否采用电子招标投标 | ☑否☐是，具体要求： |
| 11 | 需要补充的其他内容 | 1、根据《中华人民共和国招标投标法实施条例》(以下简称“《条例》”)，凡具有《条例》第三十九条、第四十条、第四十一条行为之一的，属于串通投标。评标中，发现有投标文件存在《条例》第三十九条、第四十条、第四十一条行为之一的，经评标委员会半数以上成员确认，其投标文件按无效标处理，予以否决，不再对其进行评审，也不影响招标项目继续评标。评标结束后，评标专家应将有串通嫌疑的投标文件以及相关材料及时移交招标人的招标管理部门，招标人有权不予退还其投标保证金且列入招标人禁止交易名单或不良信用记录名单，即使最终无法认定串通投标行为成立，也不影响对其按无效标处理的结果。2、定标前招标人有权派员对中标候选人投标时选用的投标业绩进行核查，以确认其业绩真实情况，中标候选人必须积极配合业绩核察，如查实存在弄虚作假行为，招标人有权不予退还其投标保证金且列入招标人禁止交易名单或不良信用记录名单。3、本项目中标合同与杭州萧山国际机场有限公司签订。4、投标人须知前附表与投标人须知不一致之处，以投标人前附表为准。**★必须提供投标人企业为项目负责人、现场督导人员缴纳的有效社会保险证明。社会保险证明：应由社保部门出具且需体现最近三个月中任何一个月（最近三个月是指投标截止日当月的前三个月）在本企业缴纳的时间要求。投标文件中可使用社保证明的复制件但须同时加盖投标人印章)**； |

**1. 总则**

**1.1 招标项目概况**

1.1.1 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 招标人：见投标人须知前附表。

1.1.3 招标项目名称：见投标人须知前附表。

**1.2 招标项目的资金来源和落实情况**

1.2.1 资金来源及比例：见投标人须知前附表。

1.2.2 资金落实情况：见投标人须知前附表。

**1.3 招标范围、服务期、服务地点和技术标准指标。**

1.3.1 招标范围：见投标人须知前附表。

1.3.2 服务期：见投标人须知前附表。

1.3.3 服务地点：见投标人须知前附表。

1.3.4 技术标准指标：见投标人须知前附表。

**1.4 投标人资格要求**

1.4.1 投标人应具备承担本招标项目资质条件、能力和信誉：

1. 资质要求：见投标人须知前附表；
2. 财务要求：见投标人须知前附表；
3. 业绩要求：见投标人须知前附表；
4. 信誉要求：见投标人须知前附表；
5. 其他要求：见投标人须知前附表。

 1.4.2 投标人须知前附表规定接受联合体投标的，联合体除应符合本章第 1.4.1 项和投标人须知前附表的要求外，还应遵守以下规定：

(1)联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利义务，并承诺就中标项目向招标人承担连带责任；

(2)由同一专业的单位组成的联合体，按照资质等级较低的单位确定资质等级；

(3)联合体各方不得再以自己名义单独或参加其他联合体在本招标项目中投标，否则各相关投标均无效。

1.4.3 投标人不得存在下列情形之一：

(1)与招标人存在利害关系且可能影响招标公正性；

(2)与本招标项目的其他投标人为同一个单位负责人；

(3)与本招标项目的其他投标人存在控股、管理关系；

 (4)为本招标项目提供过设计、编制技术规范和其他文件的咨询服务；

(5)被依法暂停或者取消投标资格；

(6)被责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照；

(7)进入清算程序，或被宣告破产，或其他丧失履约能力的情形；

(8)在最近三年内发生重大产品质量问题(以相关行业主管部门的行政处罚决定或司法机关出具的有关法律文书为准)；

(9)被最高人民法院在“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn/))或各级信用信息共享平台中列入失信被执行人名单；

(10)在近年（2017年1月1日起至投标截止日止）内投标人或其法定代表人、拟委任的项目负责人有行贿犯罪行为的(以中国裁判文书网查询结果为准)；

(11)法律法规或投标人须知前附表规定的其他情形。

**1.5 费用承担**

投标人准备和参加投标活动发生的费用自理。

**1.6 保密**

参与招标投标活动的各方应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，否则应承担相应的法律责任。

**1.7 语言文字**

招标投标文件使用的语言文字为中文。专用术语使用外文的，应附有中文注释。

**1.8 计量单位**

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

**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 除招标人的原因外，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 招标人在踏勘现场中介绍的服务场地和相关的周边环境情况，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**

1.10.1 投标人须知前附表规定召开投标预备会的，招标人按投标人须知前附表规定的时间和地点召开投标预备会，澄清投标人提出的问题。

1.10.2 投标人应按投标人须知前附表规定的时间和形式将提出的问题送达招标人，以便招标人在会议期间澄清。

1.10.3 投标预备会后，招标人将对投标人所提问题的澄清，以投标人须知前附表规定的形式通知所有购买招标文件的投标人。该澄清内容为招标文件的组成部分。

**1.11 分包**

1.11.1 投标人拟在中标后将中标项目的非主体设备进行分包的，应符合投标人须知前附表规定的分包内容、分包金额和资质要求等限制性条件，除投标人须知前附表规定的非主体设备 外，其他工作不得分包。

1.11.2 中标人不得向他人转让中标项目，接受分包的人不得再次分包。中标人应当就分包项目向招标人负责，接受分包的人就分包项目承担连带责任。

**1.12 响应和偏差**

1.12.1 投标文件应当对招标文件的实质性要求和条件作出满足性或更有利于招标人的响应，否则，投标人的投标将被否决。实质性要求和条件见投标人须知前附表。

1.12.2 投标人应根据招标文件的要求提供投标设备技术标准指标的详细描述、技术支持资料及技术服务和质保期服务计划等内容以对招标文件作出响应。

1.12.3 投标文件中应针对实质性要求和条件中列明的技术要求提供技术支持资料。技术支持资料以公开发布的印刷资料，或检测机构出具的检测报告或投标人须知前附表允许的其他形式为准，不符合前述要求的，视为无技术支持资料，其投标将被否决。

1.12.4 投标人须知前附表规定了可以偏差的范围和最高偏差项数的，偏差应当符合投标人须知前附表规定的偏差范围和最高项数，超出偏差范围和最高偏差项数的投标将被否决。

1.12.5 投标文件对招标文件的全部偏差，均应在投标文件中列明，除列明的内容外，视为投标人响应招标文件的全部要求。

**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(或投标邀请书)；

(2)投标人须知；

(3)评标办法；

(4)合同条款及格式；

(5)用户需求书；

(6)投标文件格式；

(7)投标人须知前附表规定的其他资料。

根据本章第 1.10款、第 2.2 款和第 2.3 款对招标文件所作的澄清、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，应按投标人须知前附表规定的时间和形式将提出的问题送达招标人，要求招标人对招标文件予以澄清。

2.2.2 招标文件的澄清以投标人须知前附表规定的形式发布，但不指明澄清问题的来源。澄清发出的时间距本章第 4.2.1 项规定的投标截止时间不足15日的，并且澄清内容可能影响投标文件编制的，将相应延长投标截止时间。

2.2.3 所有获得招标文件的投标人应自行关注网站（杭州萧山机场有限公司主页招投标信息栏<http://www.hzairport.com/tender/index.html>）发布的招标文件澄清公告（补充公告），招标人不再一一通知。投标人因自身贻误行为导致投标失败的，责任自负。

2.2.4 除非招标人认为确有必要答复，否则，招标人有权拒绝回复投标人在本章第 2.2.1 项规定的时间后的任何澄清要求。

**2.3 招标文件的修改**

2.3.1 招标人以投标人须知前附表规定的形式修改招标文件，并以投标人须知前附表规定的形式发布。修改招标文件的时间距本章第 4.2.1项规定的投标截止时间不足15日的，并且修改内容可能影响投标文件编制的，将相应延长投标截止时间。

2.3.2 所有获得招标文件的投标人应自行关注网站（杭州萧山机场有限公司主页招投标信息栏<http://www.hzairport.com/tender/index.html>）发布的招标文件修改公告（补充公告），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。

**2.4 招标文件的异议**

投标人或者其他利害关系人对招标文件有异议的，应当在投标截止时间 10 日前以书面形式提出。招标人将在收到异议之日起 3 日内作出答复；作出答复前，将暂停招标投标活动。

**3.投标文件**

**3.1 投标文件的组成**

3.1.1 投标文件应包括下列内容：

(1)投标函；

(2)法定代表人身份证明或授权委托书（**★必须提供投标人企业为委托代理人缴纳的有效社会保险证明。社会保险证明：应由社保部门出具且需体现最近三个月中任何一个月（最近三个月是指投标截止日当月的前三个月）在本企业缴纳的时间要求。投标文件中可使用社保证明的复制件但须同时加盖投标人印章**）；

(3)联合体协议书（接受联合体投标的）；

(4)投标报价表；

(5)投标保证金；

(6)资格审查资料；

①投标人一般情况及有关证明投标人法律地位的文件（附营业执照、相关产品质量认证证书、相关产品鉴定证书等）；

②信用中国网站www.creditchina.gov.cn 、中国裁判文书网http://wenshu.court.gov.cn查询结果以及主管税务部门出具的一般纳税人资格认定《税务事项通知书》或《增值税一般纳税人登记表》或投标人电子税务局一般纳税人资格查询网页。

③有关证明投标人的企业信誉及获得各种奖励等资料；；

④投标人经济实力：包括企业注册资金、财务报告与报表中反映的财务状况；

⑤近三年完成类似项目业绩情况；

⑥招标文件投标人资格要求中提供的相关材料。

(7)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。②技术参数、结构及性能特点等产品技术规格书。

(8)投标单位优势及其他；

(9)投标人认为应该提供的其他材料。

投标人在评标过程中作出的符合法律法规和招标文件规定的澄清确认，构成投标文件的组成部分。

3.1.2 投标人须知前附表规定不接受联合体投标的，或投标人没有组成联合体的，投标文件不包括本章第 3.1.1(3)目所指的联合体协议书。

3.1.3 投标人须知前附表未要求提交投标保证金的，投标文件不包括本章第 3.1.1(5)目所指的投标保证金。

**3.2 投标报价**

3.2.1 投标报价应包括国家规定的增值税税金，除投标人须知前附表另有规定外，增值税税金按一般计税方法计算。投标人应按第六章“投标文件格式”的要求在投标函中进行报价并填写分项报价表。

3.2.2 投标人应充分了解该项目的总体情况以及影响投标报价的其他要素。

3.2.3 投标报价为投标报价表各分项报价金额之和，投标报价与分项报价的合价不一致的，按投标人须知前附表条款规定修正投标报价；如分项报价中存在缺漏项，则视为缺漏项价格已包含在其他分项报价之中。投标人在投标截止时间前修改投标函中的投标报价总额，应同时修改投标文件 “投标报价表”中的相应分项报价。此修改须符合本章第 4.3 款的有关要求。

3.2.4 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，最高投标限价在投标人须知前附表中载明。

3.2.5 投标报价的其他要求见投标人须知前附表。

**3.3 投标有效期**

3.3.1 除投标人须知前附表另有规定外，投标有效期为120天。

3.3.2 在投标有效期内，投标人撤销投标文件的，应承担招标文件和法律规定的责任。

3.3.3 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。投标人应予以书面答复，同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不得要求或被允许修改其投标文件；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。

**3.4 投标保证金**

3.4.1 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、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。境内投标人应当从其基本账户转出并在投标文件中附上基本账户开户证明。联合体投标的，其投标保证金可以由牵头人递交，并应符合投标人须知前附表的规定，否则，视为投标人自动放弃投标资格。

3.4.2 投标人不按本章第 3.4.1 项要求提交投标保证金的，评标委员会将否决其投标。

3.4.3 招标人最迟将在与中标人签订合同后 5 日内，向未中标的投标人和中标人退还投标保证金。退还投标保证金所需材料（装订于投标文件内，且须额外单独封装一份随投标文件一同送达）：

①基本账户开户许可证和银行回单复印件；

②投标保证金退还账户信息表（格式详见附件五）。

3.4.4 有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

(1)投标人在投标有效期内撤销投标文件；

(2)中标人在收到中标通知书后，无正当理由不与招标人订立合同，在签订合同时向招标人提出附加条件，或者不按照招标文件要求提交履约保证金，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；

(4)发生投标人须知前附表规定的其他可以不予退还投标保证金的情形。

**3.5 资格审查资料(适用于未进行资格预审的)**

除投标人须知前附表另有规定外，投标人应按下列规定提供资格审查资料，以证明其满足本章第 1.4 款规定的资质、财务、业绩、信誉等要求。

3.5.1 “投标人基本情况表”应附投标人资格或者资质证书副本和投标材料检验或认证等材料的复印件以及：

(1)投标人为企业的，应提交营业执照和组织机构代码证的复印件(按照“三证合一”或“五证合一”登记制度进行登记的，可仅提供营业执照复印件)；

(2)投标人为依法允许经营的事业单位的，应提交事业单位法人证书和组织机构代码证的复印件。

3.5.2 “近年财务状况表”应附经会计师事务所或审计机构审计的财务会计报表，包括资产负 债表、现金流量表、利润表和财务情况说明书的复印件，具体年份要求见投标人须知前附表。 投标人的成立时间少于投标人须知前附表规定年份的，应提供成立以来的财务状况表。

3.5.3 “近年完成的类似项目情况表”应附中标通知书和(或)合同协议书、项目验收证书等的复印件，具体时间要求见投标人须知前附表。每张表格只填写一个项目，并标明序号。

3.5.4 “正在履行和新承接的项目情况表”应附中标通知书和(或)合同协议书复印件。每张表格只填写一个项目，并标明序号。

3.5.5 “近年发生的诉讼及仲裁情况”应说明投标人败诉合同的相关情况，并附法院或仲裁机构作出的判决、裁决等有关法律文书复印件，具体时间要求见投标人须知前附表。

3.5.6 投标人须知前附表规定接受联合体投标的，本章第 3.5.1 项至第 3.5.5 项规定的表格和资料应包括联合体各方相关情况。

**3.6 备选投标方案**

3.6.1 除投标人须知前附表规定允许外，投标人不得递交备选投标方案，否则其投标将被否 决。

3.6.2 允许投标人递交备选投标方案的，只有中标人所递交的备选投标方案方可予以考虑。 评标委员会认为中标人的备选投标方案优于其按照招标文件要求编制的投标方案的，招标人可 以接受该备选投标方案。

3.6.3 投标人提供两个或两个以上投标报价，或者在投标文件中提供一个报价，但同时提供两个或两个以上服务方案的，视为提供备选方案。

**3.7 投标文件的编制**

3.7.1 投标文件应按第六章“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。

3.7.2 投标文件应当对招标文件有关服务期、投标有效期、用户需求书、招标范围等实质性内容作出响应。投标文件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。

3.7.3(1)投标文件应用不褪色的材料书写或打印，投标函及对投标文件的澄清、说明和补正应由投标人的法定代表人或其授权的代理人签字或盖单位章。由投标人的法定代表人签字的，应附法定代表人身份证明，由代理人签字的，应附授权委托书，身份证明或授权委托书应符合第六章“投标文件格式”的要求。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，改动之处应由投标人的法定代表人或其授权的代理人签字或盖单位章。

(2)投标文件正本一份，副本份数见投标人须知前附表。正本和副本的封面右上角上应清楚地标记“正本”或“副本”的字样。投标人应根据投标人须知前附表要求提供电子版文件。当副本和正本不一致或电子版文件和纸质正本文件不一致时，以纸质正本文件为准。

(3)投标文件的正本与副本应分别装订，并编制目录，投标文件需分册装订的，具体分册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记**

4.1.1 投标文件应密封包装，并在封套的封口处加盖投标人单位章或由投标人的法定代表人或其授权的代理人签字或盖章。

4.1.2 投标文件的封套上应清楚地标记“投标文件”字样，投标文件封套上应写明的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，招标人将予以拒收。

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 投标人应在投标人须知前附表规定的投标截止时间前递交投标文件。

4.2.2 投标人递交投标文件的地点：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 招标人收到投标文件后，向投标人出具签收凭证。

4.2.5 逾期送达的投标文件，招标人将予以拒收。

**4.3 投标文件的修改与撤回**

4.3.1 在本章第 4.2.1 项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本章第 3.7.3项的要 求签字或盖章。招标人收到书面通知后，向投标人出具签收凭证。

4.3.3 投标人撤回投标文件的，招标人自收到投标人书面撤回通知之日起 5 日内退还已收取的投标保证金。

4.3.4 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章第 3 条、第 4 条的规定进行编制、密封、标记和递交，并标明“修改”字样。

**5.开标**

**5.1 开标时间和地点**

5.1.1招标人在本章第 4.2.1 项规定的投标截止时间(开标时间)和投标人须知前附表规定的地点公开开标，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（**★必须提供投标人企业为委托代理人缴纳的有效社会保险证明。社会保险证明：应由社保部门出具且需体现最近三个月中任何一个月（最近三个月是指投标截止日当月的前三个月）在本企业缴纳的时间要求。投标文件中可使用社保证明的复制件但须同时加盖投标人印章**）（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；

(3)宣布开标人、唱标人、记录人、监标人等有关人员姓名；

(4)检查投标文件的密封情况，按照投标人须知前附表规定的开标顺序当众开标，公布招标项目名称、投标人名称、投标保证金的递交情况、投标报价、服务期、服务地点及其他内容，并记录在案；

(5)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；

(6)开标结束。

**5.3 开标异议**

投标人对开标有异议的，应当在开标现场提出，招标人当场作出答复，并制作记录。

**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。评标委员会由招标人或其委托的招标代理 机构熟悉相关业务的代表，以及有关技术、经济等方面的专家组成。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)投标人或投标人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；

(5)与投标人有其他利害关系。

6.1.3 评标过程中，评标委员会成员有回避事由、擅离职守或者因健康等原因不能继续评标 的，招标人有权更换。被更换的评标委员会成员作出的评审结论无效，由更换后的评标委员会成员重新进行评审。

**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**

6.3.1 评标委员会按照第三章“评标办法”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。第三章“评标办法”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

6.3.2 评标完成后，评标委员会应当向招标人提交书面评标报告和中标候选人名单。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. 合同授予**

**7.1 中标候选人公示**

招标人将按照投标人须知前附表规定的公示媒介和期限公示第一中标候选人，公示期不得少于 3 天。

**7.2 评标结果异议**

投标人或者其他利害关系人对评标结果有异议的，应当在中标候选人公示期间提出。招标 人将在收到异议之日起 3 日内作出答复；作出答复前，将暂停本项目招标投标活动。

**7.3 中标候选人履约能力审查**

中标候选人的经营、财务状况发生较大变化或存在违法行为，招标人认为可能影响其履约能力的，将在发出中标通知书前提请原评标委员会按照招标文件规定的标准和方法进行审查确认。

**7.4 定标**

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。

**7.5 中标通知**

在本章第 3.3 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。

**7.6 履约保证金**

7.6.1中标人应按投标人须知前附表规定的形式、金额和招标文件第四章“合同条款及格式”规定的或者事先经过招标人书面认可的履约保证金格式向招标人提交履约保证金。履约保证金按投标人须知前附表规定执行，其履约保证金以联合体各方或者联合体中牵头人的名义提交。

7.6.2 中标人不能按本章第 7.6.1 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。

**7.7 签订合同**

7.7.1 招标人和中标人应当在中标通知书发出之日起 30 日内，根据招标文件和中标人的投 标文件订立书面合同（合同条款按第四章“合同条款”）。中标人无正当理由拒签合同，在签订合同时向招标人提出附加条件，或者不按照招标文件要求提交履约保证金的，招标人有权取消其中标资格，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。

7.7.2 发出中标通知书后，招标人无正当理由拒签合同，或者在签订合同时向中标人提出附加条件的，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。

7.7.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与招标人签订合同，就中标项目向招标人承担连 带责任。

**7.7.4 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。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。

**投标人少于三个或经符合性评审投标人少于三个且不具备竞争性的，招标人不再另行发布流标公告，重新招标或新一轮的招标公告即表示本项目上一轮招标已流标。**

**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**

招标人不得泄露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，评标委员会成员应当客观、公正地履行职责，遵守职业道德，不得擅离职守，影响评标程序正常进行，不得使用第三章“评标办法”没有规定的评审因素和标准进行评标。

**9.4 对与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，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**

9.5.1 投标人或者其他利害关系人认为招标投标活动不符合法律、行政法规规定的，可以自 知道或者应当知道之日起 10 日内向有关行政监督部门投诉。投诉应当有明确的请求和必要的证 明材料。

9.5.2 投标人或者其他利害关系人对招标文件、开标和评标结果提出投诉的，应当按照投标 人须知第 2.4 款、第 5.3 款和第 7.2 款的规定先向招标人提出异议。异议答复期间不计算在第 8.5.1 项规定的期限内。

**10.是否采用电子招标投标**

本招标项目是否采用电子招标投标方式，见投标人须知前附表。

**11.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。

#### 附件一：开标记录表

开标记录表

开标地点：招标中心

开标时间： 年 月 日 时 分

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 投标人 | 投标报价 | 备注 | 投标人代表签名 | 投标人代表联系电话 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

唱标人： 记录人： 监标人：

#### 附件二：问题澄清通知

问题澄清通知

 （投标人名称）:

 （项目名称）的评标委员会，对你方的投标文件进行了仔细的审查，现需你方对下列问题以书面形式予以澄清：

1、

2、

……

请将上述问题的澄清于 年 月 日 时前递交至 杭州萧山国际机场翔越路综合服务楼园区招标中心或传真至 0571-83837612 。采用传真方式的，应在 年 月 日 时前将原件递交至杭州萧山国际机场翔越路综合服务楼园区招标中心。

 评标委员会

 年 月 日

#### 附件三：问题的澄清

问题的澄清

 (项目名称）评标委员会：

问题澄清通知已收悉，现澄清如下：

 1、

 2、

 ……

 投标人： （盖章）

法定代表人或委托代理人： （签字或盖章）

 年 月 日

#### 附件四：中标通知书

中标通知书

本中标通知书为招标人向中标的投标人发出的告知其中标的书面通知文件，本中标通知书对招标人和中标人具有法律效力，一经发出后，中标人放弃中标项目的应当依法承担法律责任。中标具体内容如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 招标项目名称 |  |
| 招标人名称 |  |
| 中标人名称 |  |
| 中标人与招标人签订中标合同期限 | 收到本中标通知书之日起30日历天内 |
| 其他需说明内容 |  |

联系人：贾思勰 联系电话：0571-83837612

特此通知

杭州萧山国际机场有限公司（盖章）

 年 月 日

#### 附件五：投标保证金退还账户信息表

投标保证金退还账户信息表

致：杭州萧山国际机场有限公司

我单位参加了贵方招标项目 ,在此我方说明, 请按下表账户信息退还投标保证金。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 户名 |  | 账户开户行行号 |  |
| 账号 |  | 账户所在省市 |  |
| 开户行 |  | 账户所在城市 |  |
| 保证金金额 | 大写： 小写： |
| 账户性质 | 基本账户  |
| 联系人及联系电话 |  |
| 备注 | ◎以上信息将仅作为本次招标结束后保证金退还的依据，项目结束后将依据以上信息退还此次招标的保证金，请认真填写，确保保证金顺利退回；◎如开户行、账号有所变动请及时与我方联系人联系更正。以免造成保证金退还延迟情况；◎如因上述账户信息有误或账户信息变更未及时通知导致投标保证金无法退还或丢失等可能产生的一切后果由投标人自行负责。 |

投标人： （盖章）

法定代表人或委托代理人： （签字或盖章）

 年 月 日

# 第三章 评标办法

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。

评标委员会应当按照招标文件确定的评标标准和方法，客观、公正对投标文件进行评审和比较，招标文件没有规定的评标标准和方法不得作为评标的依据。

评标委员会对投标文件作出的评审结论，应当符合有关法律、法规、规章和招标文件的规定。

**三、评标程序和内容**

（一）熟悉招标文件和评标办法；

（二）投标文件的符合性评审；

（三）投标文件的资信、业绩评审；

（四）投标文件的技术标评审；

（五）投标文件的商务标评审；

（六）必要时对投标文件中的问题进行询标，包括拟作出否决投标决定前对相关投标人进行的询问核实；

（七）根据评标办法和标准对投标文件进行综合评分、排序；

（八）完成评标报告，推荐中标候选人。

**四、评审细则**

**（一）符合性评审**

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评审，**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）被浙江省机场集团有限公司或杭州萧山国际机场有限公司列入禁止交易名单或不良信用记录名单的单位；

（10）存在法律、法规、规章规定的其它无效投标情况的。

（11）投标人须知前附表规定的其他要求。

涉及本文件投标人资格条件3.1第2至4款，若投标人采用承诺方式的，评标委员会有权通过信用中国网站[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)、中国裁判文书网<http://wenshu.court.gov.cn>、国家税务总局各省电子税务局网站进行查询，若查询结果不符合资格条件要求或无法查询到相关信息的，评标委员会有权对该投标人作否决投标处理。

**（二）询标**

（1）投标文件中有含义不明确的内容、明显文字或计算错误，评标委员会认为需要投标人作出必要澄清、说明的，应当组织询标。

（2）投标人所留联系方式无法联系上、在规定的时限内投标人不参加询问核实活动或不予答复的，评标委员会有权做出否决投标的认定。

（3）询标问题及投标人的澄清、说明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。

（4）评标委员会不得暗示或者诱导投标人作出澄清、说明，不得接受投标人主动提出的澄清、说明。

（5）投标人不得通过补充、修改或撤消投标文件中的内容使其成为实质性响应的投标，投标人在投标截止时间以后不得提交任何资料作为评标依据。

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

**（三）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）当投标报价有算术错误时，评标委员会按**有利于招标人的原则**对投标报价进行修正，投标人必须书面确认修正价格，承诺如中标接受修正价格为合同签约价。

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

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

**（四）评标细则**

本次评标采用**综合评估法**，评标委员会根据评审情况，对资信、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。

**1.投标文件的资信及技术评审** ☑ **40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 | 评分细则 | 分值范围 |
| 资信技术评分 | 资信评分 | 具有国家认可的涉外调查证书，AAA级企业证书，获得ISO9001质量认证， ISO14000认证，获得ISO45001认证。（须提供相关证书复印件并加盖投标人公章，作为证明材料，原件备查）每一项得1分  | 0-5 |
| 项目负责人在2015年1月1日至投标截止日期间具有国际机场协会ASQ调查研究经验，须提供合同复印件、业主评价、社保证明作为证明材料。 | 0-2 |
| 现场督导人员在2015年1月1日至投标截止日期间具有国际机场协会ASQ调查研究经验，须提供合同复印件或业主证明、业主评价、社保证明作为证明材料。 | 0-2 |
| 合同签订时间或部分服务期在2017年1月1日至投标截止日期间，投标人的有效业绩：1.为年旅客吞吐量4000万以上（以服务当年国际机场协会ASQ项目数据为准）大型国际机场的国际机场协会ASQ调查研究项目提供过服务，且服务结果正面。每提供一个得2分；2.为年旅客吞吐量4000万及以下（以服务当年国际机场协会ASQ项目数据为准）国际机场的国际机场协会ASQ调查研究项目提供过服务，且服务结果正面。每提供一个得1分；每提供一份有效业绩得相应分值，本项最高得5分。须提供合同复印件、业主关于服务结果证明的评价并加盖投标人公章作为证明材料，原件备查 | 0-5 |
| 技术评分 | 整体服务方案的全面性、合理性和可行性，由评委横向比较打分。 | 1-5 |
| 现场工作方案、团队配合方案执行标准的规范性，实施步骤的科学性和合理性。由评委横向比较打分。 | 1-5 |
| 针对问卷调查过程中可能出现的应急、安全控制预案的科学性、合理性。 | 1-5 |
| 数据质量控制。数据采集流程规范，有科学的质量控制手段，能保障数据质量客观准备。 | 1-5 |
| 服务水平和可靠性。具备完备的项目进度可靠性方案，具备节假日、全时段服务执行保障措施。 | 1-6 |

2.**投标文件的商务报价评审** ☑ **60分**

（1）由评标委员会全体成员对投标文件的报价进行评审。评标专家应对报价的范围、数量、单价、费用组成和总价等进行全面审阅和对比分析，找出报价差异的原因及存在的问题。

（2）报价评审应以报价口径范围一致的投标评标价为依据。投标评标价应在最终报价（不含税价）的基础上，按照招标文件约定的因素和方法进行计算。

（3）评标基准价由评标委员会依据下述方法计算，除计算差错外，确认后的评标基准价在本次招标期间保持不变。

计算差错，仅限于以下两种情况：（1）纯算术性四则运算差错；（2）未按约定的计算方法，多计或者少计投标人报价的。由于评标差错，导致否决投标错误，重新评标纠正等其他情况，不属于计算差错。

☑ **二次平均法**

 （1）评分范围：通过符合性审查的所有投标文件进入评分范围。

 （2）报价平均值：进入评分范围的投标评标价的算术平均值为报价平均值（投标评标价在5个及以上时，去除一个最高价和一个最低价；投标评标价在8个及以上时，去除一个最高、次高价和一个最低、次低价）。

 （3）评标基准价：报价平均值与进入评分范围的投标评标价中的次低投标评标价（不足4个的与最低投标评标价）的算术平均值为评标基准价。

 （4）根据投标文件的投标评标价与评标基准价对比，计算投标人的商务报价的得分值。即：

a.投标评标价等于评标基准价时，得满分60分；

b.投标评标价每低于评标基准价1个百分点，扣0.5分；

c.投标评标价每高于评标基准价1个百分点，扣1分。

以上报价得分不足一个百分点时，使用直线插入法计算，保留小数2位。

 投标文件的商务标评分不足30分的，计为30分。

**3.投标文件的综合评分：每个投标人最终得分=商务报价分+资信及技术分。**

**4.对投标人进行排序，推荐中标候选人**

（1）评标委员会根据综合评分对进入评分范围的投标文件按最终得分由高到低进行排序，评分相同时，报价低者优先；评分、报价均相同时，由评标委员会通过抽签（或记名投票表决）方式排序。

（2）当有效投标文件只有一名时，则由评标委员会确定是否推荐为中标候选人

（3）评标委员会根据投标人须知前附表6.3.2及7.4规定，确定中标人或推荐中标候选人。

**五、完成评标报告**

**（一）评标委员会应当向招标人提交书面评标报告。**评标报告由评标委员会全体成员签字。对评标结果有不同意见的评标委员会成员应当以书面形式说明其不同意见和理由，评标报告应当注明该不同意见。评标委员会成员拒绝在评标报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评标结果。

 **（二）评标报告应包括以下内容：**

1、开标记录；

2、评标内容、过程和结果；

3、询标澄清纪要（若有）；

4、否决投标情况说明及依据；

5、推荐中标候选人；

6、其他建议。

**六、定标**

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。

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。

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、招标人对评标、定标结果不负责解释。**

# 第四章 合同条款及格式

**合同主要条款**

**杭州萧山国际机场旅客满意度调查及客观时间测量项目合同**

**甲方：杭州萧山国际机场有限公司**

**住所地：**

**乙方：**

**住所地：**

甲、乙双方根据《中华人民共和国合同法》及相关的法律法规之规定，本着友好合作、互惠互利、协商一致的原则，双方就**杭州萧山国际机场旅客满意度调查及客观时间测量**有关事宜签订如下合同：

**一、合同适用范围**

乙方主要负责杭州萧山国际机场的ACI机场服务质量调查项目、服务流程节点客观时间测量、数据统计、数据分析及后续报告编写等工作，并保证各环节质量。

1. **合同工作内容及要求、考核要求：详见附件1**
2. **甲方权利与义务**

1. 有权监督考核乙方执行本项目的实施及管理过程。

2. 有权给乙方执行本项目提出改进意见。

3. 有权抽查和考核乙方的工作质量。

4. 因调查项目安排，有权要求乙方增减工作人员。

5. 甲方有义务为乙方提供培训和指导。

6. 按约定为乙方结算项目价款金额。

1. **乙方权利与义务**

1．为本项目建立固定团队（具体要求详见附件1），包括现场督导，调查员，数据分析专员；接受培训考核，确保培训效果；制定详尽的工作机制和完整的工作规范，以确保保质保量完成工作；为甲方提供优化调查及分析工作方法，持续优化现场服务评价工作，并用调查结论的分析指导调查工作的开展。

2．乙方在执行工作中必须严格遵守国家、杭州萧山国际机场相关的法律法规及规定。

3．因乙方责任原因造成旅客不满时，应及时采取补救措施，因乙方责任原因发生投诉时，乙方有义务在得到甲方通知后1日内以书面形式向甲方说明事件经过，由此给杭州萧山国际机场造成负面影响或严重后果的，乙方应承担向甲方承担该等赔偿责任。

4.乙方在合同期间办理各类通行及许可证件而出具足以能够证明其正在为甲方提供服务的证明文件，以保证乙方提供正常的服务，甲方协助乙方办理，证件费用由乙方承担。

1. **合同期限、金额及付款方式**

1.本合同期限：

自2020年7月1日开始，采取“1+2年”模式，即第一年为考核期,考核期届满前三个月启动考核及评估。2年为延续期,是否能延续,由甲方考核评估后决定。乙方不得提出任何异议。

在考核期届满前三个月根据附件【合同工作内容、要求及考核标准】中考核标准对乙方进行考核，考核分数达到【90】分及以上视为考核合格，本合同通过签订补充协议的方式顺延2年。如考核结果不合格或甲方不再实施本项目，则甲方有权终止合同，且不向乙方承担任何违约责任。乙方通过考核且甲方继续实施本项目，则在本合同顺延期限内，甲方有权因业务需求增/减服务内容，重新评估服务要求，双方根据乙方投标时承诺的单价重新核算增加或者减少的服务内容，双方就该等增加或者减少的服务内容签署补充协议。

2. 合同金额:本项目考核期的合同总价为人民币为¥ 元/年，大写： /年；上述总金额已包括本合同考核期约定工作的全部费用。

 在合同有效期限内，若因国家税收政策调整而引起的增值税税率变化的，应按照国家税收政策调整，合同总价变更为原合同不含增值税服务或货物销售额与新增值税税率计算税额的合计金额。

3.付款方式：每年度分阶段付款。即：

第一阶段：执行费用为年度合同金额的60%，按季度均摊支付。执行时间内每季度付款¥ 元/季度，大写： /季度。乙方每季度依照合同约定完成项目工作，经甲方确认考核后凭项目明细单、发票进行结算。

第二阶段：执行费用为年度合同金额的40%。在ACI当年度（2020年/2021年/2022年/2023年度）ASQ评奖结果公布后，甲方向乙方支付年度合同金额的40%，¥ 元，大写： 元。

乙方帐户信息如下：

公司名称：

 税号：

地址、电话：

开户行及账号：

5.“税务”条款

5.1 甲、乙双方应按中华人民共和国相关税法的规定，各自缴纳其就本合同应缴纳的税款和费用。

5.2乙方将向甲方提供“服务”类的增值税专用发票(税率按国家规定)。

1. **不可抗力**

承包期间发生不可抗力原因，导致合同部分或全部不能履行，双方可以按以下各项执行：

1．甲乙双方的任何一方由于不可抗力的原因不能履行本合同时，应及时向双方通报不能履行或不能完全履行的理由，在提供相关证明后，可以延期履行、部分履行或解除合同，双方对此均不负责任。

2．不可抗力导致不能正常工作，任何一方必须以书面形式说明而无须作出任何赔偿。

3．不可抗力导致合同终止，并不影响任何一方对不可抗力先前发生的违约行为的合法追偿。

4．国家政策性调整，影响合同履行，双方协商解决。

1. **合同变更**

1．在履行本合同中，合同的任何变更、修改或补充，将由甲乙双方共同协商一致做出补充，并通过补充协议等书面方式加以确认后方可生效。

1. 补充合同与本合同具有同等法律效力，经双方代表签字、盖章后生效。
2. **合同争议**

1．关于本合同争议，双方应友好协商解决，协商不一致时，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

2．争议处理期间除正在审理的部分以外，双方应继续执行合同的其余部分。

3．本合同的订立、效力、解释、履行及争议的解决适用中华人民共和国的法律、法规。

1. **合同终止**

1．提前终止

（1）若任何一方未按签订合同中要求履行合约发生违约行为，且在任何一方发出书面通知其纠正，但通知后30日内仍未能纠正的，双方均有权终止承包合同，并承担违约责任。

（2）因乙方原因未能遵守合同中的规定，给甲方造成重大事故或损失，且在甲方发出书面警告后仍未采取补救措施的，甲方可立即终止合同，并由乙方承担违约责任。

2．自然终止

合同规定的承包期满，合同自然终止。

1. **违约责任**

违反本合同约定，违约方应按相关法律法规的规定承担违约责任：

1．任何一方未履行本协议项下的其应承担的任何一项义务，均被视为违约。任何一方在收到对方的具体说明违约情况的书面通知后，如确认违约行为实际存在，则应在三十日内对违约行为予以纠正并书面通知对方，如未予以纠正，守约方有权要求终止本协议；如认为违约行为不存在，则应在十日内向对方提出书面异议或说明，在此情形下，甲乙双方可就此问题进行协商，协商不成的，按本协议争议条款解决。

2．违约方应赔偿守约方因此而受到的实际损失。违约方自己的损失自己承担。如守约方要求继续履行本协议，违约方应继续履行本协议。

3．如乙方未按照合同约定给甲方或者甲方客户提供合同约定的服务，或所提供的服务不满足合同约定的标准，甲方有权要求乙方积极采取补救措施减少损害的发生或者继续履行本合同，且乙方应当赔偿由此给甲方或者第三方造成的损失。

4.乙方需按照投标承诺提供项目负责人及团队人员负责本合同项下约定的义务履行。合同履行过程中，乙方委派项目负责人不得更换，若因合理原因（包括但不限于正常调动、离职、时间冲突、回避、身体状况等）无法继续或暂时不能提供服务时，乙方应及时告知甲方，并由双方协商另行指派其他合适的项目接替；甲方不同意其他项目负责人接替的，视为甲方解除合同，合同终止履行，且甲方不承担任何违约责任。

5.项目团队人员不能履行合同规定的各项义务或不能胜任该项工作的，甲方有权提请乙方予以调换或商请其他同等资历及以上的项目团队人员担任。乙方应在收到甲方书面通知之日起【3】日内，更换新的项目团队人员。若乙方逾期未提供符合本合同及报价文件约定的相关项目团队人员，甲方有权终止本合同，并要求乙方承担合同总额【5%】的违约金。

1. **安全及环保要求**

1．乙方的工作需符合国家相关安全法律法规的要求。乙方应对工作过程中的安全因素加以识别，对安全隐患予以防范，有相应的安全措施，不对他人和自身造成任何危害，并承担违反上述承诺所造成的损失。

2．乙方的工作需符合国家相关环保法律法规的要求，使用的任何材料不对环境造成污染，不对人身产生有害影响，并承担违反上述承诺所造成的损失。

1. **质量要求及考核标准：详见附件1**
2. **其他约定（保密条款等）**

1. 资料的所有权

本项目所涉及的成套问卷及电脑记录等资料均属于甲方所有，乙方不得将成套问卷及其他记录的复印件保留或提供给第三方。

2. 资料保密

“个人资料”是指关于可以识别或确认出个人信息的资料。乙方不得询问或收集超过问卷上规定的个人资料，也不得收集、留存在本合同签订及履行过程中获得的任何成果、甲方或第三方的特有信息；且应该采取适当的保密措施来确保个人资料、上述成果及特有信息不被泄露或应用于本合同之外。禁止对任何个人资料在本合同用途之外的使用、复制、公开或另外保留。

3．甲方提供给乙方所有ACI调查涉及的信息资料，乙方应采取严格的保密措施，不得将信息提供给第三方。若因乙方的原因导致甲方信息泄露，则乙方应向甲方承担合同总额【5%】的违约金。

4. 本项目成果的知识产权归甲方所有，未经甲方书面允许，乙方不得使用本项目成果。

1. **合同生效**

1．本合同自双方代表签字盖章之日起生效。

2．本合同正文、附件为合同不可分割的组成部分。

3．本合同一式四份，甲方执二份，乙方执二份，具有同等法律效力。

**甲方：**

**法人代表（授权代表）：**

**签订日期： 年 月 日**

**乙方：**

**法人代表（授权代表）：**

**签订日期： 年 月 日**

**附件1：**

**合同工作内容、要求及考核标准**

**一、工作内容**

工作内容包括旅客满意度调查及杭州机场服务流程节点客观时间测量，目的是以通过国际机场协会（ACI）机场服务质量（ASQ）调查的形式对出港旅客在登机口区域实施问卷调查， 反映旅客对本机场服务满意程度；通过对服务流程节点客观时间测量，反映服务效率，从而发现服务短板，提出改进措施，以达成通过机场有效改进提升旅客满意度和获得感。其中：

（一）旅客满意度调查

1.ASQ问卷数量

每季度共350份，一年共1400份。具体每月份额要求以ACI官方要求为准。

2.问卷处理及结果反馈

（1）乙方每月将调查问卷数据准确录入后，将问卷寄往ACI指定地址。

（2）问卷每月寄送，每季度最后一个月问卷寄达时间不得晚于ACI规定的时间。

（3）每月调查结束后的6日内将月度分析报告提交甲方。

（4）每季度调查结束后的10日内将季度分析报告提交甲方。

（5）年度调查结束后15日内将年度分析报告提交甲方。

（二）客观时间测量

1.测量样本数量

每月1300个，全年共15600个，具体为：

| 序号 | 指标 | 样本数/月 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 车辆出停车场等待时间≤3min | 100 |
| 2 | 车辆进入停车场等待时间≤3min | 100 |
| 3 | 国内航班的经济舱旅客等候办理乘机手续时间≤10min  | 200 |
| 4 | 国际与地区航班经济舱旅客等候办理乘机手续时间≤18min | 100 |
| 5 | 国内航班旅客安检排队等候时间≤12min  | 200 |
| 6 | 国际航班旅客安检排队等候时间≤10min  | 100 |
| 7 | 国内达到航班第一件行李在旅客到达行李转盘后10分钟之内出现 | 200 |
| 8 | 国内达到航班最后一件行李在旅客到达行李转盘后40分钟之内出现 | 100 |
| 9 | 国际达到航班第一件行李在旅客到达行李转盘后10分钟之内出现 | 100 |
| 10 | 国际达到航班最后一件行李在旅客到达行李转盘后40分钟之内出现 | 100 |
| **合计** |  | **1300** |

2.样本处理及结果反馈

（1）乙方每月将测量样本数据准确录入，并以 excel表形式发送甲方。

（3）每月测量后的6日内将月度分析报告提交甲方。

（4）每季度调查后的6日内将季度分析报告提交甲方。

（5）年度调查结束后6日内将年度分析报告提交甲方。

**二、工作要求**

（一）旅客满意度调查

1.抽样方法、调查方式、调查频率等相关要求以ACI官方要求（包括但不仅限于https://tracking.tns-cf.com/Help.aspx）为准。

2．调查员的要求

（1）调查员需经过乙方在职业道德、调查项目操作等方面的岗前培训和相关考核，确保在现场调查中能按照ACI规定的仪容仪表、服务用语和调查实施等规范要求进行调查。

（2）调查员需要具有良好的中、英文沟通能力。

（3）调查员需通过杭州机场名下ACI现场调查员的培训并取得认证证书。

（二）客观测量

1.测量方式：采取间隔性实时计时的方式。

2.测量频次：单个指标测量每月不少于两天（日期间隔需8-13天）。

3.测量时间：覆盖至本场运营时间包括最早和最晚航班。

4.测量员的要求：测量员需经过乙方在职业道德、调查项目操作等方面的岗前培训和相关考核，确保在现场测量中能按照杭州机场规定的仪容仪表、服务用语和测量实施等规范要求进行测量。

（三）其他要求

1.项目负责人及现场督导均有丰富的国际机场协会ASQ调查研究经验。

2.乙方有义务向甲方及时通报项目进展中发现的问题和安全隐患。

#### 三、考核标准

（一）调查质量

1.乙方对项目执行过程实施有效监控，对调查员加强监督和管理，确保调查、测量结果的真实性、有效性、可靠性。

2.不发生因乙方责任原因投诉。

（二）报告质量

1.乙方确保调查数据按照甲方要求格式和内容及时准确提交。

2.乙方确保根据甲方要求按时提交调查报告，且文字及分析内容准确无误。

3.乙方每月提交的报告涵盖当月的主要问题及分析解决建议，使整个分析报告更具使用价值。

（三） 乙方发生下列行为之一，则甲方有权按照下列情形要求乙方承担相应违约金：

1.对于乙方发生非客观原因造成的滞后提交调查数据结果、ACI调查问卷涂改、破损、丢失等行为但未造成严重后果的，甲方在支付乙方费用时直接扣除1000元。

2.对于乙方发生数据弄虚作假现象但未造成严重后果的，甲方在支付乙方费用时直接扣除当季度调查全部费用。

3.对于乙方发生非客观原因造成的滞后提交调查问卷、数据弄虚作假、调查问卷涂改、破损、丢失等行为导致甲方失去参与当年度ASQ评奖资格，则甲方在支付乙方费用时直接扣除乙方2.8518万加元(按扣除当天中国银行公布的外汇牌价的中间价换算成人民币)。`

4.由乙方调查人员引发的旅客投诉事件，经双方查实确因乙方失误造成，每次投诉甲方在支付乙方费用时直接扣除乙方2000元。

（四）其他

因乙方责任原因发生与旅客的法律纠纷，由乙方承担该等法律责任，若因此导致甲方遭受第三方赔偿，则甲方有权追偿乙方，要求乙方承担该等赔偿责任。

**附件2：**

**杭州萧山国际机场有限公司廉洁自律承诺书**

杭州萧山国际机场有限公司：

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

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

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

三、不向贵公司有关人员或项目第三方人员提供宴请、旅游、和健身娱乐等活动；

四、不为贵公司有关人员或项目第三方人员出国（境）、旅游等提供方便；

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

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

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

八、如违反上述廉洁自律承诺，贵公司有权：

（1） 立即取消我单位投标、中标或在建项目的实施资格；

（2）扣除贵公司向我方支付的服务费用的10%作为违反廉洁自律承诺的违约金。如该违约金不足以弥补贵公司损失的，我单位仍将承担实际损失赔偿责任。

（3） 拒绝我单位在一定时期内进入贵公司进行项目建设或其它经营活动；

（4） 由此引起的相应损失均由我单位承担。

承诺人单位名称（盖章）：

法定代表人 ：

或

委托代理人：

 年 月 日

**附件3：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【旅客满意度调查及客观时间测量】项目的服务。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

# 第五章 用户需求书

用户需求书

#### 一、项目概况及总体要求

（一）项目概况

项目包括旅客满意度调查及杭州机场服务流程节点客观时间测量，目的是以通过国际机场协会（ACI）机场服务质量（ASQ）调查的形式对出港旅客在登机口区域实施问卷调查， 反映旅客对本机场服务满意程度；通过对服务流程节点客观时间测量，反映服务效率，从而发现服务短板，提出改进措施，以达成通过机场有效改进提升旅客满意度和获得感。

（二）ASQ问卷数量

每季度共350份，一年共1400份。具体每月份额要求以ACI官方要求（包括但不仅限于https://tracking.tns-cf.com/Help.aspx）为准。

（三）客观时间测量样本数量

每月1300个，全年共15600个，具体为：

| 序号 | 指标 | 样本数/月 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 车辆出停车场等待时间≤3min | 100 |
| 2 | 车辆进入停车场等待时间≤3min | 100 |
| 3 | 国内航班的经济舱旅客等候办理乘机手续时间≤10min  | 200 |
| 4 | 国际与地区航班经济舱旅客等候办理乘机手续时间≤18min | 100 |
| 5 | 国内航班旅客安检排队等候时间≤12min  | 200 |
| 6 | 国际航班旅客安检排队等候时间≤10min  | 100 |
| 7 | 国内达到航班第一件行李在旅客到达行李转盘后10分钟之内出现 | 200 |
| 8 | 国内达到航班最后一件行李在旅客到达行李转盘后40分钟之内出现 | 100 |
| 9 | 国际达到航班第一件行李在旅客到达行李转盘后10分钟之内出现 | 100 |
| 10 | 国际达到航班最后一件行李在旅客到达行李转盘后40分钟之内出现 | 100 |
| **合计** |  | **1300** |

#### 二、服务需求

（一）旅客满意度调查

1.抽样方法、调查方式、调查频率等相关要求以ACI官方要求（包括但不仅限于https://tracking.tns-cf.com/Help.aspx）为准。

2．调查员的要求

（1）调查员需经过投标人在职业道德、调查项目操作等方面的岗前培训和相关考核，确保在现场调查中能按照ACI规定（包括但不仅限于https://tracking.tns-cf.com/Help.aspx）的仪容仪表、服务用语和调查实施等规范要求进行调查。

（2）调查员需要具有良好的中、英文沟通能力。

（3）调查员需通过ACI现场调查员的培训并取得认证证书。

3.问卷处理及结果反馈

（1）投标人每月将调查问卷数据准确录入后，将问卷寄往ACI指定地址。

（2）问卷每月寄送，每季度最后一个月问卷寄达时间不得晚于ACI规定的时间。

（3）每月调查结束后的6日内将月度分析报告提交招标人。

（4）每季度调查结束后的10日内将季度分析报告提交招标人。

（5）年度调查结束后15日内将年度分析报告提交招标人。

（二）客观时间测量

1.测量方式：采取间隔性实时计时的方式。

2.测量频次：单个指标测量每月不少于两天，日期间隔需8-13天。

3.测量时间：覆盖至本场运营时间包括最早和最晚航班。

4.测量员的要求：测量员需经过投标人在职业道德、调查项目操作等方面的岗前培训和相关考核，确保在现场测量中能按照杭州机场规定的仪容仪表、服务用语和测量实施等规范要求进行测量。

5.样本处理及结果反馈

（1）投标人每月将测量样本数据准确录入，并以excel表形式发送招标人。

（3）每月测量结束后的6日内将月度分析报告提交招标人。

（4）每季度调查结束后的6日内将季度分析报告提交招标人。

（5）年度调查结束后6日内将年度分析报告提交招标人。

（三）其他要求

投标人有义务向招标人及时通报项目进展中发现的问题和安全隐患。

#### 三、技术标准指标

（一）整体服务方案编制水平。服务方案考虑周全、合理，可行性好。

（二）服务水平和可靠性。具备完备的项目进度可靠性方案，具备节假日、全时段服务执行保障措施。

（三）数据质量控制。数据采集流程规范，有科学的质量控制手段，能保障数据质量客观准备。

（四）现场工作方案。现场执行标准规范，步骤清晰，满足项目质量要求。

（五）安全控制预案。有相应的安全措施防范安全隐患，能确保不对他人和自身造成任何危害。

（六）项目团队有机场行业研究经验。项目负责人及现场督导均有丰富的国际机场协会ASQ调查研究经验。

#### 四、检验考核要求

（一）调查质量

1.投标人应对项目执行过程实施有效监控，对调查员加强监督和管理，确保调查、测量结果的真实性、有效性、可靠性。招标人将对投标人进行的调查活动进行抽查，监督投标人项目执行情况。

2.不得因投标人责任原因发生投诉。遇旅客不满时，应及时采取补救措施，因投标人责任原因发生投诉时，投标人有义务以书面形式向招标人说明经过，并由投标人承担向招标人承担该等赔偿责任。

（二） 报告质量

1.投标人应确保调查数据按照招标人要求格式和内容及时准确提交。

2.投标人应确保根据招标人要求按时提交调查报告，且文字及分析内容准确无误。

3.投标人每月提交的报告应涵盖当月的主要问题及分析解决建议，使整个分析报告更具使用价值。

（三）投标人发生下列行为之一，则招标人有权按照下列情形要求投标人承担相应违约金：

1.对于投标人发生非客观原因造成的滞后提交调查数据结果、ACI调查问卷涂改、破损、丢失等行为但未造成严重后果的，招标人在支付投标人费用时直接扣除1000元。

2.对于投标人发生数据弄虚作假现象但未造成严重后果的，招标人在支付投标人费用时直接扣除当季度调查全部费用。

3.对于投标人发生非客观原因造成的滞后提交调查问卷、数据弄虚作假、调查问卷涂改、破损、丢失等行为导致招标人失去参与当年度ASQ评奖资格，则招标人在支付投标人费用时直接扣除投标人2.8518万加元(按奖罚当天中国银行公布的外汇牌价的中间价换算成人民币)。`

4.由投标人调查人员引发的旅客投诉事件，经双方查实确因投标人失误造成，每次投诉招标人在支付投标人费用时直接扣除投标人2000元。

（四）其他

因投标人责任原因发生与旅客的法律纠纷，由投标人承担该等法律责任，若因此导致招标人遭受第三方赔偿，则招标人有权追偿投标人，要求投标人承担该等赔偿责任。

#### 五、技术服务期要求

服务期限：自2020年7月1日开始，采取“1+2年”模式，即第一年为考核期,考核期届满前三个月启动考核及评估。2年为延续期,是否能延续,由招标人考核评估后决定。投标人不得提出任何异议。

在考核期届满前三个月根据附件【合同工作内容、要求及考核标准】中考核标准对投标人进行考核，考核分数达到【90】分及以上视为考核合格，本合同通过签订补充协议的方式顺延2年。如考核结果不合格或招标人不再实施本项目，则招标人有权终止合同，且不向投标人承担任何违约责任。投标人通过考核且招标人继续实施本项目，则在本合同顺延期限内，招标人有权因业务需求增/减服务内容，重新评估服务要求，双方根据投标人投标时承诺的单价重新核算增加或者减少的服务内容，双方就该等增加或者减少的服务内容签署补充协议。

####

# 第六章 投标文件格式

 (项目名称)

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)

 年 月 日

**目 录**

一、投标函

二、法定代表人身份证明

三、授权委托书（适用于有委托代理人的情况）。 **★必须提供投标人企业为委托代理人缴纳的有效社会保险证明。社会保险证明：应由社保部门出具且需体现最近三个月中任何一个月（最近三个月是指投标截止日当月的前三个月）在本企业缴纳的时间要求。投标文件中可使用社保证明的复制件但须同时加盖投标人印章**。

四、联合体协议书(若有)

五、投标报价表

六、资格审查资料

七、杭州萧山国际机场有限公司廉洁自律承诺书

八、保密承诺书

九、服务大纲和技术方案

十、投标单位优势及其他

十一、投标保证金退还账户信息表（若有）

十二、投标人须知前附表规定的其他资料

**一、投标函**

 (招标人名称)：

1．我方已仔细研究了 (项目名称)招标文件的全部内容，愿意以人民币(大写) (¥ )的投标总报价(其中，增值税税率为 )按上述招标文件要求承揽上述项目所有工作，并按合同约定履行义务。

2．我方承诺响应招标文件的全部要求。

3．我方承诺在招标文件规定的投标有效期内不撤销投标文件。

4. 我方承诺：

（1）我方不是失信被执行人；

（2）我方在规定期限内无行贿犯罪记录；

（3）我方具有一般纳税人资格，可提供增值税专用发票；

（4）我方注册资金符合本项目招标文件资格条件要求。

5．如我方中标，我方承诺：

(1)在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同；

(2)在签订合同时不向你方提出附加条件；

(3)按照招标文件要求提交履约保证金；

(4)在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

6．我方在此声明，所递交的投标文件及有关资料内容完整、真实和准确，且不存在第二章“投标人须知”第 1.4.3 项规定的任何一种情形。

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

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

投 标 人： (盖单位章)

法定代表人

或其委托代理人： (签字或盖章)

地址：

网址：

电话：

传真：

邮政编码：

 年 月 日

**二、法定代表人身份证明**

投标人名称：

姓名： 性别： 年龄： 职务：

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。

注：本身份证明需由投标人加盖单位公章。

投标人： (单位公章)

 年 月 日

**三、授权委托书（适用于有委托代理人的情况）**

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、澄清确认、递交、撤回、修改设备采购招标项目投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。委托期限： 。代理人无转委托权。

附：法定代表人身份证复印件及委托代理人身份证复印件

注：本授权委托书需由投标人加盖单位公章并由其法定代表人签字或盖章和委托代理人签字。

投标人： (单位公章)

法定代表人： (签字或盖章)

身份证号码：

委托代理人： (签字)

身份证号码：

联系电话：

 年 月 日

**四、联合体协议书(适用于接受联合体投标的项目)**

 (所有成员单位名称)自愿组成 (联合体名称)联合体，共同参加 (项目名称)投标。现就联合体投标事宜订立如下协议。

1、 (某成员单位名称)为 (联合体名称)牵头人。

2、联合体牵头人合法代表联合体各成员负责本招标项目投标文件编制和合同谈判活动，并代表联合体提交和接收相关的资料、信息及指示，并处理与之有关的一切事务，负责合同实施阶段的主办、组织和协调工作。

3、联合体将严格按照招标文件的各项要求，递交投标文件，履行合同，并对外承担连带责任。

4、联合体各成员单位内部的职责分工如下： 。

5、本协议书自签署之日起生效，合同履行完毕后自动失效。

6、本协议书一式 份，联合体成员和招标人各执一份。

注：本协议书由委托代理人签字的，应附法定代表人签字的授权委托书。

牵头人名称：(盖单位章) 法定代表人或其委托代理人：(签字或盖章)

成员单位名称：(盖单位章) 法定代表人或其委托代理人：(签字或盖章)

……

……

202 年 月 日

**五、投标报价表**

* 1. **总则**
	2. 一旦投标人对本投标报价表作出报价并为招标人所接纳后，本投标报价表就成为一份具有约束力的合同文件的一部分，用来作为合同付款的依据。
	3. 报价应包含本项目所有税项。如买方根据法规和国家有关规定获减免税或退税，利益完全归买方。
	4. 投标人应仔细阅读所有招标文件，填报自己理解并认为正确的报价。除合同规定的调整外，投标人对实际工作及工作量的差异的索赔将不获考虑。
	5. 本投标报价表中所有金额和单价以人民币结算。
	6. 本投标报价表中的金额应包括在项目整个实施过程中，根据合同所需要的所有成本和费用。
	7. 本总则上列各条中提及的“投标人”在合同执行过程中应作为“卖方”。

投标报价表**投标报价表**

单位：万元

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 费用名称 | 投标报价（不含税） |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
| 5 |  |  |
|  | 合 计（不含税价） |  |
|  | 税率 |  |
|  | 合 计（含税价） |  |

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

**六、资格审查资料**

**（一）基本情况表**

|  |  |
| --- | --- |
| 投标人名称 |  |
| 注册资金 |  | 成立时间 |  |
| 注册地址 |  |
| 邮政编码 |  | 员工总数 |  |
| 联系方式 | 联系人 |  | 电话 |  |
| 网址 |  | 传真 |  |
| 法定代表人 | 姓名 |  | 电话 |  |
| 投标人须知要求投标 人需具有的各类资质证书 | 类型： 等级： 证书号： |
| 基本账户开户银行 |  |
| 基本账户银行账号 |  |
| 近三年营业额 |  |
| 投标人关联企业情况(包括但不限于与投 标人法定代表人(单 位负责人)为同一人 或者存在控股、管理关系的不同单位) |  |
| 投标人须知要求投标人需具有的资质证书 |  |
| 备注 |  |
| 注：1.投标人应根据投标人须知第 3.5.1 项的要求在本表后附相关证明材料。境内投标人以现金或者支票形式提交投标保证金的，还应附基本账户开户许可证复印件。2. 如果投标人须知第 1.4.1 项对投标人的资质提出了要求，投标人应根据投标人 须知第 3.5.1 项的要求在本表后附相关资质证书复印件。 |

**（二）投标人一般情况**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 企业名称 |  | 主管部门 |  |
| 经济类型 |  | 法定代表人 |  |
| 单位简历 |  |
| 单位优势及 特 长 |  |
| 单 位 概 况 | 职工总人数 | 人 | 技术人员 | 人 |
| 服务工人 | 人 | 其他人员 | 人 |
| 固定资产 | 万元 | 资金性质 | 生产性 | 万元 |
| 非生产性 | 万元 |
| 流动资金 | 万元 | 资金来源 | 自有资金 | 万元 |
| 银行贷款 | 万元 |
| 经营范围 |  |
| 经 济指 标 | 年份 | 营业额(万元) |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

附营业执照、税务登记证、一般纳税人证明材料、相关产品质量认证证书、相关产品鉴定证书等

**（三）营业执照**

具有独立法人资格，注册资金不少于人民币 万元或等值外币(按投标截止日中国人民银行公布的汇率中间价换算)，需提供营业执照复印件并加盖投标人公章作为证明材料，原件备查。如营业执照未登记注册资本的，须另外提供企业在“全国企业信用信息公示系统”中自行公示的出资实缴情况，附相关公示网页复制件，并加盖投标人公章。

**（四）未被列为失信被执行人证明**

投标人未被列为失信被执行人。（通过信用中国网站www.creditchina.gov.cn 查询，查询结果以网站页面显示内容为准，投标时提供查询结果并加盖投标人公章作为证明材料或在投标函中承诺投标人不是失信被执行人）。若在中标公示期间发现中标候选人在投标截止日前为失信被执行人的，招标人将依法取消其中标资格，并有权没收投标保证金。

**（五）无行贿犯罪记录证明**

 近年（201 年1月1日起至投标截止日止）无行贿犯罪记录(通过中国裁判文书网http://wenshu.court.gov.cn查询，查询结果以网站页面显示内容为准，投标时提供查询结果并加盖投标人公章作为证明材料或在投标函中承诺投标人在规定期限内无行贿犯罪记录)。若在中标公示期间发现中标候选人在投标截止日前存在行贿犯罪记录的，招标人将依法取消其中标资格，并有权没收投标保证金。

**（六）一般纳税人资格证明**

具有一般纳税人资格，可提供增值税专用发票（需提供下列四项证明材料中任意一项并加盖公章，1、主管税务部门出具的一般纳税人资格认定《税务事项通知书》；2、《增值税一般纳税人登记表》；3、打印投标人电子税务局一般纳税人资格查询网页；4、在投标函中承诺投标人具有一般纳税人资格，可提供增值税专用发票）。若在中标候选人公示期间发现中标候选人不具有一般纳税人资格，招标人将依法取消其中标候选人资格，并有权没收其投标保证金。

**（七）投标人类似业绩情况表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 该业绩证明对象 | 业绩名称 | 项目业主 | 关键信息 | 提交证明材料内容 | 关键信息出现在投标文件的位置 | 合同价 | 合同签订时间 | 业主联系方式 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

注：本表只需填写符合“招标公告”资格条件和“评标办法”业绩评分要求的业绩，并附有关证明中标通知书或合同复印件等材料复印件或扫描件。

投标人(单位公章)：

法定代表人或委托代理人(签字或盖章)：

日期： 年 月 日

**（八）近年财务状况表**

1. 投标人应根据投标人须知第 3.5.2 项的要求在本表后附相关证明材料。

**（九）近年（合同签订时间或部分服务期在201 年1月1日至投标截止日期间）完成的类似项目情况表**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 |  |
| 业主名称 |  |
| 业主联系人及电话 |  |
| 合同价格 |  |
| 项目概况及投标人履 约情况 |  |
| 备注 |  |

注：1. 投标人应根据投标人须知第 3.5.3 项的要求在本表后附相关证明材料。

**（十）正在履行和新承接的项目情况表**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 |  |
| 业主名称 |  |
| 业主联系人及电话 |  |
| 签约合同价 |  |
| 项目概况及投标人履 约情况 |  |
| 备注 |  |

注：投标人应根据投标人须知第 3.5.4 项的要求在本表后附相关证明材料。

**（十一）近年发生的诉讼及仲裁情况**

注：投标人应根据投标人须知第 3.5.5 项的要求附相关证明材料。

**七、杭州萧山国际机场有限公司廉洁自律承诺书**

杭州萧山国际机场有限公司：

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

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

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

三、不向贵公司有关人员或项目第三方人员提供宴请、旅游、和健身娱乐等活动；

四、不为贵公司有关人员或项目第三方人员出国（境）、旅游等提供方便；

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

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

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

八、如违反上述廉洁自律承诺，贵公司有权：

（1） 立即取消我单位投标、中标或在建项目的实施资格；

（2） 扣除贵公司向我方支付的服务费用的10%作为违反廉洁自律承诺的违约金。如该违约金不足以弥补贵公司损失的，我单位仍将承担实际损失赔偿责任。

（3） 拒绝我单位在一定时期内进入贵公司进行项目建设或其它经营活动；

（4） 由此引起的相应损失均由我单位承担。

承诺人单位名称（盖章）：

法定代表人 ：

或

委托代理人：

 年 月 日

**八、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

**九、服务大纲和技术方案**

投标人应根据以往经验，对照第五章《用户需求书》的要求，结合本次投标产品特性及本工程实际需要，编写详细技术方案。

技术方案应包含但不限于如下内容：

1. 服务说明；
2. 主要技术指标的详细描述；
3. 相关检测、检验、测试报告；
4. 主要服务流程；
5. 项目实施进度控制计划；
6. 相关服务实施方案；
7. 技术支持及售后服务方案；
8. 人员培训计划。

**项目部主要成员履历表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 性别 | 年龄 | 学历 | 专业 | 执业资格/职称 | 工作年限 | 拟在本项目担任的职务 | 主要经验 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

此表后需附项目部主要成员相关证明文件。

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 |
| 单位 | 项目名称 | 项目规模 | 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

**售后服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 售后服务体系情况 | 售后服务人数： | 人 |
| 职称： |  |
| 固定场所地址： |  |
| 售后服务内容 | 1.2.3. |
| 可提供优惠条件 | 1.2.3. |
| 设备保修及保养承诺 | 1.2.3. |
| 人员培训承诺 | 1.2.3. |
| 其它服务承诺 | 1.2.3. |

 **十、投标单位优势及其他**

**十一、**投标保证金退还账户信息表

致：杭州萧山国际机场有限公司

我单位参加了贵方招标项目 ,在此我方说明, 请按下表账户信息退还投标保证金。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 户名 |  | 账户开户行行号 |  |
| 账号 |  | 账户所在省市 |  |
| 开户行 |  | 账户所在城市 |  |
| 保证金金额 | 大写： 小写： |
| 账户性质 | 基本账户  |
| 联系人及联系电话 |  |
| 备注 | ◎以上信息将仅作为本次招标结束后保证金退还的依据，项目结束后将依据以上信息退还此次招标的保证金，请认真填写，确保保证金顺利退回；◎如开户行、账号有所变动请及时与我方联系人联系更正。以免造成保证金退还延迟情况；◎如因上述账户信息有误或账户信息变更未及时通知导致投标保证金无法退还或丢失等可能产生的一切后果由投标人自行负责。 |

投标人： （盖章）

法定代表人或委托代理人： （签字或盖章）

 年 月 日

**十二、投标人须知前附表规定的其他资料**