北京市政府采购项目
公开招标文件

项目名称：中国长城博物馆开放秩序服务项目

项目编号：11000026210200167634-XM001

采购编号：0610-2641NF030499

采 购 人：首都博物馆

采购代理机构：北京国际招标有限公司

2026 年 04 月 29 日

目　　录

第一章　投标邀请.....2
第二章　投标人须知.....6
第三章　资格审查.....22
第四章　评标程序、评标方法和评标标准.....26
第五章　采购需求.....36
第六章　拟签订的合同文本.....52
第七章　投标文件格式.....74

注：采购文件条款中以“■”形式标记的内容适用于本项目，以“○”形式标记的内容不适用于本项目。

第一章　投标邀请

一、项目基本情况

1.项目编号：11000026210200167634-XM001

2.项目名称：中国长城博物馆开放秩序服务项目

3.项目预算金额：747.046601 万元、项目最高限价（如有）：747.046601 万元

4.采购需求：

标的名称	采购包预算金额（万元）	数量	简要技术需求或服务要求
中国长城博物馆开放秩序服务项目	747.046601	1 项	为中国长城博物馆提供讲解及社教、开放管理、医务服务及秩序管理等驻守服务，共需 51 人。具体要求详见招标文件。

5.合同履行期限：本项目执行期限为 19 个月，计划时间自 2026 年 06 月 01 日—2027 年 12 月 31 日（具体进场时间以采购人通知为准）。

其中：　讲解员及社教专员 2026 年 06 月 01 日进场；

项目经理、开放主管、秩序主管 2026 年 07 月 01 日进场；

开放岗位（寄存、检票、咨询）和秩序岗位（展厅秩序、公共空间秩序、扶梯秩序、开放区至办公区通道秩序、观众出入口秩序）2026 年 07 月 16 日进场；

医务服务：2026 年 08 月 01 日进场。

6.本项目是否接受联合体投标：⭘是　■否。

二、申请人的资格要求（须同时满足）

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

2.1 中小企业政策

■本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

□本项目专门面向　□中小 □小微企业　采购。即：提供的货物全部由符合政策要求的中小/小微企业制造、服务全部由符合政策要求的中小/小微企业承接。

□本项目预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购。对于预留份额，提供的货物由符合政策要求的中小企业制造、服务由符合政策要求的中小企业承接。预留份额通过以下措施进行：__/__。

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）：__/__。

3.本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否属于政府购买服务：

■否

●是，公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织，不得作为承接主体；

3.2 其他特定资格要求：__/__ 。

三、获取招标文件

1.时间：2026 年 04 月 30 日至 2026 年 05 月 09 日，每天上午 09:00 至 12:00，下午 12:00 至 17:00（北京时间，法定节假日除外）。

2.地点：北京市政府采购电子交易平台

3.方式：供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台（http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home）获取电子版招标文件。

4.售价：0 元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间、开标时间：2026 年 05 月 21 日 09 点 30 分（北京时间）。

地点：采用远程电子开标方式，供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台参与电子开标。投标人自行对电子投标文件进行解密，不接受纸质文件，无须投标人到达现场。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1.本项目需要落实的政府采购政策：《关于开展政府采购信用担保试点工作的通知》(财库〔2011〕124 号)、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）、《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第 94 号)、《财政部、工业和信息化部关于印发<政府采购促进中小企业发展管理办法>的通知》（财库〔2020〕46 号）、《财政部关于促进政府采购公平竞争优化营商环境的通知》（财

库〔2019〕38 号）、《政府采购信息公告管理办法》（财政部令第 19 号）、《财政部、农业农村部、国家乡村振兴局关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》(财库〔2021〕19 号)、《北京市财政局关于进一步优化政府采购营商环境的通知》（京财采购〔2021〕741 号）、《北京市财政局转发财政部关于在政府采购活动中落实平等对待内外资企业有关政策的通知》（京财采购〔2021〕2163 号）、《北京市财政局关于持续深化政府采购营商环境改革的通知》(京财采购〔2022〕672号）、《北京市财政局关于印发《北京市政府采购文件示范文本（2024 年版）》的通知》（京财采购〔2024〕1583 号）。

2.本项目采用全流程电子化采购方式，请供应商认真学习北京市政府采购电子交易平台发布的相关操作手册（供应商可在交易平台下载相关手册），办理 CA 数字证书或电子营业执照、进行北京市政府采购电子交易平台注册绑定，并认真核实 CA 数字证书或电子营业执照情况确认是否符合本项目电子化采购流程要求。

CA 数字证书服务热线 010-58511086

电子营业执照服务热线 400-699-7000

技术支持服务热线 010-86483801

2.1 办理 CA 数字证书或电子营业执照

供应商登录北京市政府采购电子交易平台查阅 “用户指南”—“操作指南”—“市场主体 CA 办理操作流程指引”/“电子营业执照使用指南”，按照程序要求办理。

2.2 注册

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“操作指南”—“市场主体注册入库操作流程指引”进行自助注册绑定。

2.3 驱动、客户端下载

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“工具下载”—“招标采购系统文件驱动安装包”下载相关驱动。

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“工具下载”—“投标文件编制工具”下载相关客户端。

2.4 获取电子招标文件

供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台获取电子招标文件。

供应商如计划参与多个采购包的投标，应在登录北京市政府采购电子交易平台

后，在【我的项目】栏目依次选择对应采购包，进入项目工作台招标/采购文件环节分别按采购包下载招标文件电子版。未在规定期限内按上述操作获取文件的采购包，供应商无法提交相应包的电子投标文件。

2.5 编制电子投标文件

供应商应使用电子投标客户端编制电子投标文件并进行线上投标，供应商电子投标文件需要加密并加盖电子签章，如无法按照要求在电子投标文件中加盖电子签章和加密，请及时通过技术支持服务热线联系技术人员。

2.6 提交电子投标文件

供应商应于投标截止时间前在北京市政府采购电子交易平台提交电子投标文件，上传电子投标文件过程中请保持与互联网的连接畅通。

2.7 电子开标

供应商在开标地点使用CA数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台进行电子开标。

3.采购编号：0610-2641NF030499

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1.采购人信息

名　　称：首都博物馆

地　　址：北京市西城区复兴门外大街16号

联系方式：赵老师　010-63312976

2.采购代理机构信息

名　　称：北京国际招标有限公司

地　　址：北京市东城区朝阳门北小街71号

联系方式：高岩 冯雪 刘丽 吴林 秦鹏飞 王彦博 刘晖 010-84049216

3.项目联系方式

项目联系人：高岩 冯雪 刘丽 吴林 秦鹏飞 王彦博 刘晖

电　　话：010-84049216

第二章　投标人须知

投标人须知资料表

本表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。

<table>
<tr><th>条款号</th><th>条目</th><th>内容</th></tr>
<tr><td>2.2</td><td>项目属性</td><td>项目属性：
■服务
□货物</td></tr>
<tr><td>2.3</td><td>科研仪器设备</td><td>是否属于科研仪器设备采购项目：
□是
■否</td></tr>
<tr><td>2.4</td><td>核心产品</td><td>■关于核心产品本项目不适用。
□本项目__包为单一产品采购项目。
□本项目__包为非单一产品采购项目，核心产品为：____。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">3.1</td><td>现场考察</td><td>■不组织
□组织，考察时间：/年/月/日/点/分
考察地点：/
具体要求：/</td></tr>
<tr><td>开标前答疑会</td><td>■不召开
□召开，召开时间：__年_月_日_点_分
召开地点：_____。</td></tr>
<tr><td>4.1</td><td>样品</td><td>投标样品递交：
■不需要
□需要，具体要求如下：____/____。</td></tr>
<tr><td>5.3.5</td><td>标的所属行业</td><td>本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：
<table>
<tr><th>包号</th><th>标的名称</th><th>中小企业划分标准所属行业</th></tr>
<tr><td>/</td><td>中国长城博物馆开放秩序服务</td><td>其他未列明行业</td></tr>
</table>
其他未列明行业。从业人员300人以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上的为中型企业；从业人员10人及以上的为小型企业；从业人员10人以下的为微型企业。</td></tr>
<tr><td>11.2</td><td>投标报价</td><td>投标报价的特殊规定：
□无
■有，具体情形：本项目服务费用实行包干制（含工资、加/值班费、食宿、制装费、符合国家规定服务人员的保险险种及意外伤害保险费等），中标人在服务提供期间，自行安排所属人员的服装、食宿、交通、通信、工具及装备（包括但不限于劳动防护、应急、训练等必备工具及用品）、办公用品等费用，除合同另有约定外，采购人不再向中标人支付任何费用。</td></tr>
<tr><td>12.1</td><td>投标保证金</td><td>投标保证金金额：人民币140,000.00元</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>条款号</th><th>条目</th><th>内容</th></tr>
<tr><td></td><td rowspan="2"></td><td>投标保证金收受人信息：
开户名（全称）：北京国际招标有限公司
开户银行：华夏银行北京建国门支行
账　　号：10265000000524102
（汇款信息备注：项目编号）</td></tr>
<tr><td>12.8.2</td><td>投标保证金可以不予退还的其他情形：
■无
□有，具体情形：___/___。</td></tr>
<tr><td>13.1</td><td>投标有效期</td><td>自提交投标文件的截止之日起算 90 日历天。</td></tr>
<tr><td>18.2</td><td>解密时间</td><td>解密时间：___30___分钟</td></tr>
<tr><td>22.1</td><td>确定中标人</td><td>中标候选人并列的，采购人是否委托评标委员会确定中标人：
■否
□是
中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人：
■得分且投标报价均相同的，以技术部分评审得分高者为中标人
□随机抽取</td></tr>
<tr><td>25.5</td><td>分包</td><td>本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包：
■不允许
□允许，具体要求：___/___。</td></tr>
<tr><td>25.6</td><td>政采贷</td><td>为更大力度激发市场活力和社会创造力，增强发展动力，按照《北京市全面优化营商环境助力企业高质量发展实施方案》（京政办发〔2023〕8 号）部署，进一步加强政府采购合同线上融资“一站式”服务（以下简称“政采贷”），北京市财政局、中国人民银行营业管理部联合发布《关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》（京财采购〔2023〕637 号）。有需求的供应商，可按上述通知要求办理“政采贷”。</td></tr>
<tr><td>26.1.1</td><td>询问</td><td>询问送达形式：电话或邮件
联系方式：高岩　010-84049216
邮箱：gaoyan@zgcgroup.com.cn</td></tr>
<tr><td>26.3</td><td>联系方式</td><td>接收询问和质疑的联系方式
联系部门：北京国际招标有限公司；
联系电话：010-84049216；
通讯地址：北京市东城区朝阳门北小街 71 号。</td></tr>
<tr><td>27</td><td>代理费</td><td>收费对象：
□采购人
■中标人
收费标准：
<table>
<tr><th>中标金额（万元）</th><th>费率</th></tr>
<tr><td>100 以下</td><td>1.5%</td></tr>
<tr><td>100-500</td><td>0.8%</td></tr>
<tr><td>500-1000</td><td>0.45%</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

条款号	条目	内容
		1000-5000 | 0.25% 缴纳时间：发出中标通知书后5个工作日内。
其他须知		
1	同义解释	构成招标文件组成部分的“合同条款”“采购需求”等章节中出现的措词“甲方”、“乙方”，在招标阶段应当分别按“采购人”、“投标人（供应商）”进行理解。

投标人须知

一　说　明

1　采购人、采购代理机构、投标人、联合体

1.1　采购人、采购代理机构：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，及其委托的采购代理机构。本项目采购人、采购代理机构见第一章《投标邀请》。

1.2　投标人（也称“供应商”、“申请人”）：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

1.3　联合体：指两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。

2　资金来源、项目属性、科研仪器设备采购、核心产品

2.1　资金来源为财政性资金和/或本项目采购中无法与财政性资金分割的非财政性资金。

2.2　项目属性见《投标人须知资料表》。

2.3　是否属于科研仪器设备采购见《投标人须知资料表》。

2.4　核心产品见《投标人须知资料表》。

3　现场考察、开标前答疑会

3.1　若《投标人须知资料表》中规定了组织现场考察、召开开标前答疑会，则投标人应按要求在规定的时间和地点参加。

3.2　由于未参加现场考察或开标前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响投标文件编制、投标报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由投标人自行承担不利评审后果。

4　样品

4.1　本项目是否要求投标人提供样品，以及样品制作的标准和要求、是否需要随样品提交相关检测报告、样品的递交与退还等要求见《投标人须知资料表》。

4.2　样品的评审方法以及评审标准等内容见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5　政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

5.1　采购本国货物、工程和服务

5.1.1 政府采购应当采购本国货物、工程和服务。但有《**中华人民共和国政府采购法**》第十条规定情形的除外。

5.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第五章《采购需求》。

5.1.3 进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119 号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248 号文）。

5.2 本国产品

本项目按照《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34 号）和《关于贯彻落实<国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知>的意见》（财库〔2025〕30 号）有关要求，落实本国产品标准。

5.3 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

5.3.1 中小企业定义：5.3.1.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的判定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19 号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300 号）、《金融业企业划型标准规定》（银发〔2015〕309 号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

5.3.1.2 供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

（1）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

（2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程

施工单位为中小企业；

（3）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

5.3.1.3 在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

5.3.1.4 以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

5.3.2 在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业定义：是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

5.3.3 在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位定义：享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：5.2.3.1 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

5.2.3.2 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

5.2.3.3 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

5.2.3.4 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

5.2.3.5 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）；

5.2.3.6 前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1至8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或服务协议的雇员人数。

5.3.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《投标邀请》。

5.3.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《投标人须知资料表》。

5.3.6 小微企业价格评审优惠的政策调整：见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5.4 政府采购节能产品、环境标志产品

5.4.1 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。

5.4.2 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。关于政府采购节能产品、环境标志产品的相关规定依据《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9 号）。

5.4.3 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则**投标无效**；

5.4.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第四章《评标

程序、评标方法和评标标准》（如涉及）。

5.5 正版软件

5.5.1 各级政府部门在购置计算机办公设备时，必须采购预装正版操作系统软件的计算机产品，相关规定依据《国家版权局、信息产业部、财政部、国务院机关事务管理局关于政府部门购置计算机办公设备必须采购已预装正版操作系统软件产品的通知》（国权联〔2006〕1 号）、《国务院办公厅关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（国办发〔2010〕47 号）、《财政部关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（财预〔2010〕536 号）。

5.6 网络安全专用产品

5.6.1 根据《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》（2023 年第 1 号），所提供产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求。

5.7 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

5.7.1 为全面推进本市挥发性有机物（VOCs）治理，贯彻落实挥发性有机物污染治理专项行动有关要求，相关规定依据《北京市财政局 北京市生态环境局关于政府采购推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）有关事项的通知》（京财采购〔2020〕2381 号）。本项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品的，属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的 VOCs 含量限制标准（具体标准见第五章《采购需求》），否则**投标无效**；属于推荐性标准的，优先采购，具体见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5.8 采购需求标准

5.8.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，根据财政部关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知（财办库〔2020〕123 号），

本项目如涉及商品包装和快递包装的，则其具体要求见第五章《采购需求》。

5.8.2 其他政府采购需求标准

为贯彻落实《深化政府采购制度改革方案》有关要求，推动政府采购需求标准建设，财政部门会同有关部门制定发布的其他政府采购需求标准，本项目如涉及，则具体要求见第五章《采购需求》。

6 投标费用

6.1 投标人应自行承担所有与准备和参加投标有关的费用，无论投标的结果如何，采购人或采购代理机构在任何情况下均无承担这些费用的义务和责任。

二 招标文件

7 招标文件构成

7.1 招标文件包括以下部分：

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 资格审查

第四章 评标程序、评标方法和评标标准

第五章 采购需求

第六章 拟签订的合同文本

第七章 投标文件格式

7.2 投标人应认真阅读招标文件的全部内容。投标人应按照招标文件要求提交投标文件并保证所提供的全部资料的真实性，并对招标文件做出实质性响应，否则**投标无效**。

8 对招标文件的澄清或修改

8.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在原公告发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。

8.2 上述书面通知，按照获取招标文件的潜在投标人提供的联系方式发出，因提供的信息有误导致通知延迟或无法通知的，采购人或采购代理机构不承担责任。

8.3 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，并对所有获取招标文件的潜在投标人具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，将顺延提交投标文件的截止时间和开标时间。

三 投标文件的编制

9 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言

9.1 本项目如划分采购包，投标人可以对本项目的其中一个采购包进行投标，也可同时对多个采购包进行投标。投标人应当对所投采购包对应第五章《采购需求》所列的全部内容进行投标，不得将一个采购包中的内容拆分投标，否则其对该采购包的投标将被认定为**无效投标**。

9.2 除招标文件有特殊要求外，本项目投标所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。

9.3 除专用术语外，投标文件及来往函电均应使用中文书写。必要时专用术语应附有中文解释。投标人提交的支持资料和已印制的文献可以用外文，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件时以中文翻译本为准。未附中文翻译本或翻译本中文内容明显与外文内容不一致的，其不利后果由投标人自行承担。

10 投标文件构成

10.1 投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应由《资格证明文件》、《商务技术文件》两部分构成。投标文件的部分格式要求，见第七章《投标文件格式》。

10.2 对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。

10.3 第四章《评标程序、评标方法和评标标准》中涉及的证明文件。

10.4 对照第五章《采购需求》，说明所提供货物和服务已对第五章《采购需求》做出了响应，或申明与第五章《采购需求》的偏差和例外。如第五章《采

购需求》中要求提供证明文件的，投标人应当按具体要求提供证明文件。

10.5 投标人认为应附的其他材料。

11 投标报价

11.1 所有投标均以人民币为计价货币。

11.2 投标人的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，采购人将不再支付报价以外的任何费用。投标人的报价应包括但不限于下列内容，《投标人须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。

11.2.1 投标货物及标准附件、备品备件、专用工具等的出厂价（包括已在中国国内的进口货物完税后的仓库交货价、展室交货价或货架交货价）和运至最终目的地的运输费和保险费，安装调试、检验、技术服务、培训、质量保证、售后服务、税费等；

11.2.2 按照招标文件要求完成本项目的全部相关费用。

11.3 采购人不得向供应商索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

11.4 投标人不能提供任何有选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外），否则其**投标无效**。

12 投标保证金

12.1 投标人应按《投标人须知资料表》中规定的金额及要求交纳投标保证金。投标人自愿超额缴纳投标保证金的，投标文件不做无效处理。

12.2 交纳投标保证金可采用的形式：政府采购法律法规接受的支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。

12.3 投标保证金到账（保函提交）截止时间同投标截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的纸质保函等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前将原件提交至采购代理机构；以电子保函形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前通过北京市政府采购电子交易平台完成电子保函在线办理。未按上述要求缴纳投标保证金的，其投标无效。

12.4 投标人除需在投标文件中提供“投标保证金凭证/交款单据电子件”，还需在投标截止时间前，通过电子交易平台上传“投标保证金凭证/交款单据电子件”。

12.5 投标保证金有效期同投标有效期。

12.6 投标人为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳投标保证金，其交纳的投标保证金对联合体各方均具有约束力。

12.7 采购人、采购代理机构将及时退还投标人的投标保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的投标保证金，经投标人同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外：

12.7.1 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，自收到投标人书面撤回通知之日起5个工作日内退还已收取的投标保证金；

12.7.2 中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起5个工作日内退还中标人；

12.7.3 未中标投标人的投标保证金，自中标通知书发出之日起5个工作日内退还未中标人；

12.7.4 终止招标项目已经收取投标保证金的，自终止采购活动后5个工作日内退还已收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。

12.8 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：

12.8.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.8.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。

13 投标有效期

13.1 投标文件应在本招标文件《投标人须知资料表》中规定的投标有效期内保持有效，投标有效期少于招标文件规定期限的，其**投标无效**。

14 投标文件的签署、盖章

14.1 招标文件要求签字的内容（如授权委托书等），可以使用电子签章或使用原件的电子件（电子件指扫描件、照片等形式电子文件）；要求第三方出具的盖章件原件（如联合协议、分包意向协议、制造商授权书等），投标文件中应使用原件的电子件。

14.2 招标文件要求盖章的内容，一般通过投标文件编制工具加盖电子签章。

四 投标文件的提交

15 投标文件的提交

15.1 本项目使用北京市政府采购电子交易平台。投标人根据招标文件及电子交易平台供应商操作手册要求编制、生成并提交电子投标文件。

15.2 采购人及采购代理机构拒绝接受通过电子交易平台以外任何形式提交的

投标文件，投标保证金除外。

16 投标截止时间

16.1 投标人应在招标文件要求提交投标文件截止时间前，将电子投标文件提交至电子交易平台。

17 投标文件的修改与撤回

17.1 投标截止时间前，投标人可以通过电子交易平台对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回。投标保证金的补充、修改或者撤回无需通过电子交易平台，但应就其补充、修改或者撤回通知采购人或采购代理机构。

17.2 投标人对投标文件的补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章，作为投标文件的组成部分。

五 开标、资格审查及评标

18 开标

18.1 采购人或采购代理机构将按招标文件的规定，在投标截止时间的同一时间和招标文件预先确定的地点组织开标。

18.2 本项目开标使用北京市政府采购电子交易平台。投标人应在《投标人须知资料表》规定的时间内对投标文件进行解密，因非系统原因导致的解密失败，视为投标无效。

18.3 开标过程将使用电子交易平台宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容并进行记录，并由参加开标的各投标人确认。投标人未在规定时间内提出疑义或确认一览表的，视同认可开标结果。

18.4 投标人对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人提出的询问或者回避申请将及时处理。

18.5 投标人不足 3 家的，不予开标。

19 资格审查

19.1 见第三章《资格审查》。

20 评标委员会

20.1 评标委员会根据政府采购有关规定和本次采购项目的特点进行组建，并负责具体评标事务，独立履行职责。

20.2 评审专家须符合《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关

问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的规定。依法自行选定评审专家的，采购人和采购代理机构将查询有关信用记录，对具有行贿、受贿、欺诈等不良信用记录的人员，拒绝其参与政府采购活动。

21 评标程序、评标方法和评标标准

21.1 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

六 确定中标

22 确定中标人

22.1 采购人将在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人，中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。采购人是否委托评标委员会直接确定中标人，见《投标人须知资料表》。中标候选人并列的，按照《投标人须知资料表》要求确定中标人。

23 中标公告与中标通知书

23.1 采购人或采购代理机构自中标人确定之日起 2 个工作日内，在北京市政府采购网公告中标结果，同时向中标人发出中标通知书，中标公告期限为 1 个工作日。

23.2 中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标供应商放弃中标项目的，应当依法承担法律责任。

24 废标

24.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

24.1.1 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；

24.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

24.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

24.1.4 因重大变故，采购任务取消的。

24.2 废标后，采购人将废标理由书面通知所有投标人。

25 签订合同

25.1 中标人、采购人应当自中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定

的事项和中标人投标文件作实质性修改。

25.2 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

25.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项向采购人承担连带责任。

25.4 政府采购合同不能转包。

25.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，中标人可以依法在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作采取分包方式履行合同。本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包，见《投标人须知资料表》。政府采购合同分包履行的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包，否则**投标无效**。中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

25.6 “政采贷”融资指引：详见《投标人须知资料表》。

26 询问与质疑

26.1 询问

26.1.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可依法向采购人或采购代理机构提出询问，提出形式见《投标人须知资料表》。

26.1.2 采购人或采购代理机构对供应商依法提出的询问，在3个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

26.2 质疑

26.2.1 投标人认为采购文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。采购人、采购代理机构在收到质疑函后7个工作日内作出答复。

26.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。投标人为自然人的，质疑函应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，质疑函应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

26.2.3 投标人委托代理人进行质疑的，应当随质疑函同时提交投标人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应

当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

26.2.4 投标人应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，法定质疑期内针对同一采购程序环节再次提出的质疑，采购人、采购代理机构有权不予答复。

26.3 接收询问和质疑的联系部门、联系电话和通讯地址见《投标人须知资料表》。

27 代理费

27.1 收费对象、收费标准及缴纳时间见《投标人须知资料表》。由中标人支付的，中标人须一次性向采购代理机构缴纳代理费，投标报价应包含代理费用。

第三章　资格审查

一、资格审查程序

1　开标结束后，采购人或采购代理机构将根据《资格审查要求》中的规定，对投标人进行资格审查，并形成资格审查结果。

2　《资格审查要求》中对格式有要求的，除招标文件另有规定外，均为“实质性格式”文件。

3　投标人《资格证明文件》有任何一项不符合《资格审查要求》的，资格审查不合格，其**投标无效**。

4　资格审查合格的投标人不足 3 家的，不进行评标。

二、资格审查要求

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	具体规定见第一章《投标邀请》	
1-1	营业执照等证明文件	投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件； 投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”； 投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。 分支机构参加投标的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书(格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）； 对于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构，可以提供上述授权，也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料。	提供证明文件的电子件或电子证照
1-2	投标人资格声明书	提供了符合招标文件要求的《投标人资格声明书》。	格式见《投标文件格式》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1-3	投标人信用记录	查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）； 截止时点：投标截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间； 信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存； 信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，其**投标无效**。联合体形式投标的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。	无须投标人提供，由采购人或采购代理机构查询。
1-4	法律、行政法规规定的其他条件	法律、行政法规规定的其他条件	/
2	落实政府采购政策需满足的资格要求	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1	中小企业政策证明文件	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1-1	中小企业证明文件	当本项目（包）涉及预留份额专门面向中小企业采购，此时建议在《资格证明文件》中提供。 1、投标人单独投标的，应提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。 2、如招标文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的，且投标人为联合体或拟进行合同分包的，则联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业具体情况须在《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件中如实填报，且满足招标文件关于预留份额的要求。	格式见《投标文件格式》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
2-1-2	拟分包情况说明及分包意向协议	如本项目（包）要求通过分包措施预留部分采购份额面向中小企业采购、且投标人因落实政府采购政策拟进行分包的，必须提供；否则无须提供。 对于预留份额专门面向中小企业采购的项目（包），组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。	格式见《投标文件格式》
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件的电子件或电子证照
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	
3-1	本项目对于联合体的要求	1、如本项目接受联合体投标，且投标人为联合体时必须提供《联合协议》，明确各方拟承担的工作和责任，并指定联合体牵头人，授权其代表所有联合体成员负责本项目投标和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为投标文件的组成部分，与投标文件其他内容同时递交。 2、联合体各成员单位均须提供本表中序号 1-1、1-2 的证明文件。联合体各成员单位均应满足本表 3-2 项规定。 3、本表序号 3-3 项规定的其他特定资格要求中的每一小项要求，联合体各方中至少应当有一方符合本表中其他资格要求并提供证明文件。 4、联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。 5、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。 6、若联合体中任一成员单位中途退出，则该联合体的**投标无效**。 7、本项目不接受联合体投标时，投标人不得为联合体。	提供《联合协议》原件的电子件 格式见《投标文件格式》
3-2	政府购买服务承接主体的要求	如本项目属于政府购买服务，投标人不属于公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织。	格式见《投标文件格式》“1-2 投标人资格声明书”

序号	审查因素	审查内容	格式要求
3-3	其他特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》 注：如联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，均应当提供资质证书电子件或电子证照。	提供证明文件的电子件或电子证照
4	投标保证金	按照招标文件的规定提交投标保证金。	
5	获取招标文件	在规定期限内通过北京市政府采购电子交易平台获取所参与包的招标文件。 注：如本项目接受联合体，且供应商为联合体时，联合体中任一成员获取文件即视为满足要求。	

第四章　评标程序、评标方法和评标标准

一、评标方法

1　投标文件的符合性审查

1.1　评标委员会对资格审查合格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

1.2　评标委员会根据《符合性审查要求》中规定的审查因素和审查内容，对投标人的投标文件是否实质上响应招标文件进行符合性审查，并形成符合性审查评审结果。投标人《商务技术文件》有任何一项不符合《符合性审查要求》要求的，**投标无效**。

符合性审查要求

序号	审查因素	审查内容
1	授权委托书	按招标文件要求提供授权委托书；
2	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆分投标；
3	投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；
4	报价唯一性	投标文件未出现可选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外）；
5	投标有效期	投标文件中承诺的投标有效期满足招标文件中载明的投标有效期的；
6	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按招标文件要求提供且签署、盖章的；
7	★号条款响应	投标文件满足招标文件第五章《采购需求》中★号条款要求的；
8	拟分包情况说明（如有）	如本项目（包）非因“落实政府采购政策”亦允许分包，且供应商拟进行分包时，必须提供；否则无须提供；
9	分包其他要求（如有）	分包履行的内容、金额或者比例未超出《投标人须知资料表》中的规定； 分包承担主体具备《投标人须知资料表》载明的资质条件且提供了资质证书电子件（如有）；
10	报价的修正（如有）	不涉及报价修正，或投标文件报价出现前后不一致时，投标人对修正后的报价予以确认；（如有）
11	进口产品（如有）	招标文件不接受进口产品投标的内容时，投标人所投产品不含进口产品；

12	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的（如相应技术、安全、节能和环保等），投标人的投标产品应符合相应规定或要求，并提供证明文件电子件： 1）采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书； 2）所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求；（如该产品已经获得公安部颁发的计算机信息系统安全专用产品销售许可证，且在有效期内，亦视为符合要求） 3）项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品，且属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的 VOCs 含量限制标准。
13	公平竞争	投标人遵循公平竞争的原则，不存在恶意串通，妨碍其他投标人的竞争行为，不存在损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的；
14	串通投标	不存在《政府采购货物和服务招标投标管理办法》视为投标人串通投标的情形：（一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；（二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；（三）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；（四）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异； （五）不同投标人的投标文件相互混装；（六）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出；
15	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
16	其他无效情形	投标人、投标文件不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

2 投标文件有关事项的澄清或者说明

2.1 评标过程中，评标委员会将以书面形式要求投标人对其投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人（若投标人为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。澄清文件将作为投标文件内容的一部分。

2.2 异常低价处理

2.2.1 政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：

（1）投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 50%的，即投标（响应）报价<全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值×50%；

（2）投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 50%的，即投标（响应）报价<通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价×50%；

（3）投标（响应）报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标（响应）报价<采购项目最高限价×45%；未设定最高限价的采购项目，以采购项目预算金额作为最高限价；

（4）评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

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

2.2.3 评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成

本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标（响应）处理。

2.2.4 上述投标（响应）报价指按照本章 2.4 修正后的报价。

2.3 投标报价须包含招标文件全部内容，如分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对投标总价进行调整。评标委员会有权要求投标人在评标现场合理的时间内对此进行书面确认，投标人不确认的，视为将一个采购包中的内容拆分投标，其**投标无效**。

2.4 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

2.4.1 招标文件对于报价修正是否另有规定：

□有，具体规定为：___/_____

■无，按下述 2.4.2-2.4.8 项规定修正。

2.4.2 单独递交的开标一览表（报价表）与投标文件中开标一览表（报价表）内容不一致的，以单独递交的开标一览表（报价表）为准;

2.4.3 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

2.4.4 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

2.4.5 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

2.4.6 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

2.4.7 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

2.4.8 修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其**投标无效**。

2.5 支持中小企业政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.3 条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。

2.5.1 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予__10__%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

2.5.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组

成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的联合体或者大中型企业的报价给予__/__%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

2.5.3 组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

2.5.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。

2.5.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照招标文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

2.5.6 监狱企业提供了由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件的，视同小微企业。

2.5.7 残疾人福利性单位按招标文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的，视同小微企业。

2.5.8 若投标人同时属于小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位中的两种及以上，将不重复享受小微企业价格扣减的优惠政策。

2.6 支持本国产品政府采购的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2 条规定情形的，可以享受本国产品支持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。

2.6.1 本项目既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

2.6.2 当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到 80%以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。供应商提供本国产品参加政府采购活动的，应当按照招标文件给定的格式出具《关于符合本国产品标准的声明函》或提供财政部会同有关部门规定的有关证明文件，否则视为非本国产品。

3 投标文件的比较和评价

3.1 评标委员会将按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格

的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价；未通过符合性审查的投标文件不得进入比较与评价。

3.2 评标方法和评标标准

3.2.1 本项目采用的评标方法为：

■综合评分法，指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法，见《评标标准》，招标文件中没有规定的评标标准不得作为评审的依据。

□最低评标价法，指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人的评标方法。

3.2.2 采用最低评标价法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照下述方法确定一个参加评标的投标人，其他**投标无效**。

□随机抽取

□其他方式，具体要求：__/__

3.2.3 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定（如涉及）详见第四部分评标程序、评标方法和评标标准。

4 确定中标候选人名单

4.1 采用综合评分法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，评标委员会按照下述规定确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

□随机抽取

■其他方式，具体要求：投标人评审得分相同的，按投标报价由低向高顺序排列。得分且投标报价相同的，以技术部分得分顺序排列。

4.2 采用综合评分法时，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文

件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。

4.3 采用最低评标价法时，评标结果按本章 2.4、2.5 调整后的投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

4.4 评标委员会要对评分汇总情况进行复核，特别是对排名第一的、报价最低的、投标或响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。

4.5 评标委员会将根据各投标人的评标排序，依次推荐本项目（各采购包）的中标候选人，起草并签署评标报告。本项目（各采购包）评标委员会共（各）推荐 3 名中标候选人。

5 报告违法行为

5.1 评标委员会在评标过程中发现投标人有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为时，应当及时向财政部门报告。

二、评标标准

	序号	评分因素	分值	评分标准
商务部分（9分）	1	供应商履约能力	2	投标人具有有效的ISO9001质量管理体系认证证书，得2分。 注：须提供有效期内的证书复印件及国家认证认可监督管理委员会网站（网址：https://www.cnca.gov.cn）截图并加盖投标人单位公章，否则不予认可。
			2	投标人具有有效的ISO 45001职业健康安全管理体系认证证书，得2分。 注：须提供有效期内的证书复印件及国家认证认可监督管理委员会网站（网址：https://www.cnca.gov.cn）截图并加盖投标人单位公章，否则不予认可。
	2	类似项目业绩	5	投标人具有近五年（2021年1月1日至今）已完成或正在进行的类似项目业绩，每有1个有效业绩得1分，最多得5分。 **注：** **1、需提供合同复印件并加盖投标人单位公章（合同复印件包括合同首页、合同详细标的页、合同履行期间页或落款时间页、双方盖章页）为有效证明文件，否则不予认可。** **2、提供同一采购人的延续性合同将被视为一个业绩。** **3、与同一采购人签订的不同项目类似合同按一份有效业绩计算。**
服务部分（81分）	3	重难点分析及解决方案（10分）	5	针对中国长城博物馆实际情况进行项目理解及分析，充分考虑工作的实际需要（包括但不限于重大活动、重要接待、投诉处理、诉求响应时可能存在的问题分析）。 1）上述内容均进行详细阐述，且充分满足采购需求，得5分； 2）上述内容均进行详细阐述，且基本满足采购需求，得4分； 3）上述内容均进行简单阐述，且基本满足采购需求，得3分； 4）上述内容不符合项目实际情况，得1分； 5）未提供相关内容不得分。
			5	重点难点的解决方案及相关措施 1）上述内容均进行详细阐述，且充分满足采购需求，得5分； 2）上述内容均进行详细阐述，且基本满足采购需求，得4分； 3）上述内容均进行简单阐述，且基本满足采购需求，得3分； 4）方案内容不符合项目实际情况且未提供具体实施细节及措施，得1分； 5）未提供相关方案不得分。
	4	开放管理与秩序管理服务方案（10分）	10	服务方案需针对招标文件中规定的开放管理与秩序管理工作制定： 1）上述内容均进行详细阐述，且充分满足采购需求，得10分； 2）上述内容均进行详细阐述，且基本满足采购需求，得7分； 3）上述内容均进行简单阐述，且基本满足采购需求，得4分； 4）方案内容不符合项目实际情况且未提供具体实施细节及措施，得1分； 5）未提供相关方案不得分。
	5	讲解、社教服务方案（10	10	服务方案需针对招标文件中规定的讲解与社教工作分别制定： 1）上述内容均进行详细阐述，且充分满足采购需求，得10分； 2）上述内容均进行详细阐述，且基本满足采购需求，得7分； 3）上述内容均进行简单阐述，且基本满足采购需求，得4分； 4）方案内容不符合项目实际情况且未提供具体实施细节及措施，得1分；

		分）		5）未提供相关方案不得分。
	6	服务人员方案（43分）	人员招聘及人员流失替补及储备方案5	人员招聘方案应结合本项目各岗位服务人员的实际需求（包括但不限于各岗位人员形象、年龄、技能要求等）以及人员流失替补防控及人员储备方案： 1）上述内容均进行详细阐述，且充分满足采购需求，得5分； 2）上述内容均进行详细阐述，且基本满足采购需求，得4分； 3）上述内容均进行简单阐述，且基本满足采购需求，得3分； 4）方案内容不符合项目实际情况且未提供具体实施细节及措施，得1分； 5）未提供相关方案不得分。
			人员配备方案10	1）项目经理评审：3分 拟派项目经理均为本科及以上学历，且均具有10年（含）以上同岗位相关工作经验的，得3分； 均具有本科及以上学历，且均具有8年（含）~10年（不含）工作经验，得2分； 均具有本科及以上学历，且均具有5年（含）~8年（不含）工作经验，得1分； 注：（1）投标人须提供拟派项目经理的工作简历及学历证明复印件；（2）投标人拟派项目经理需为本单位正式员工，需提供相关材料或承诺书；以上材料均需加盖投标人公章，否则不得分。 2）团队人员配备情况：7分 人员配备方案应结合本项目各岗位服务人员的实际需求（包括但不限于各岗位人员从业经验、年龄、技能水平、资格证书、学历等方面）与本项目需求的匹配程度： 1）上述内容均进行详细阐述，且充分满足采购需求，得7分； 2）上述内容均进行详细阐述，且基本满足采购需求，得5分； 3）上述内容均进行简单阐述，且基本满足采购需求，得3分； 4）方案内容不符合项目实际情况且未提供具体实施细节及措施，得1分； 5）未提供相关方案不得分。
			培训方案8	服务人员安全及风险防控培训方案，通过具体制度及措施，结合本项目实际情况，制定方案（内容包括但不限于培训计划、培训内容、培训方式与方法等因素）： 1）上述内容均进行详细阐述，且充分满足采购需求，得4分； 2）上述内容均进行详细阐述，且基本满足采购需求，得3分； 3）上述内容均进行简单阐述，且基本满足采购需求，得2分； 4）方案内容不符合项目实际情况且未提供具体实施细节及措施，得1分； 5）未提供相关方案不得分。
				服务人员业务（技能）、礼仪培训方案，通过具体制度及措施，结合本项目实际情况，制定方案（内容包括但不限于培训计划、培训内容、培训方式与方法等因素）： 1）上述内容均进行详细阐述，且充分满足采购需求，得4分； 2）上述内容均进行详细阐述，且基本满足采购需求，得3分； 3）上述内容均进行简单阐述，且基本满足采购需求，得2分； 4）方案内容不符合项目实际情况且未提供具体实施细节及措施，得1分； 5）未提供相关方案不得分。

			内控管理方案8	投标人应综合考虑项目实际情况，制定详细的内控管理方案： 1）上述内容均进行详细阐述，且充分满足采购需求，得8分； 2）上述内容均进行详细阐述，且基本满足采购需求，得6分； 3）上述内容均进行简单阐述，且基本满足采购需求，得4分； 4）方案内容不符合项目实际情况且未提供具体实施细节及措施，得2分； 5）未提供相关方案不得分。
	7		考核及奖惩方案8	投标人应结合项目实际情况，从服务人员各岗位职能的角度制定详细的考核及奖惩方案，激发服务人员的工作积极性。 1）上述内容均进行详细阐述，且充分满足采购需求，得8分； 2）上述内容均进行详细阐述，且基本满足采购需求，得6分； 3）上述内容均进行简单阐述，且基本满足采购需求，得4分； 4）方案内容不符合项目实际情况且未提供具体实施细节及措施，得2分； 5）未提供相关方案不得分。
			心理辅导方案4	投标人应针对本项目特点及特殊岗位服务人员情绪需求，制定详细的服务人员心理辅导方案。 1）上述内容均进行详细阐述，且充分满足采购需求，得4分； 2）上述内容均进行详细阐述，且基本满足采购需求，得3分； 3）上述内容均进行简单阐述，且基本满足采购需求，得2分； 4）方案内容不符合项目实际情况且未提供具体实施细节及措施，得1分； 5）未提供相关方案不得分。
	8	应急处理预案（8分）	8	结合中国长城博物馆实际情况制定应急处理预案： 1）上述内容均进行详细阐述，且充分满足采购需求，得8分； 2）上述内容均进行详细阐述，且基本满足采购需求，得6分； 3）上述内容均进行简单阐述，且基本满足采购需求，得4分； 4）方案内容不符合项目实际情况且未提供具体实施细节及措施，得2分； 5）未提供相关方案不得分。
价格部分（10分）	9	投标报价	10	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分＝（评标基准价/投标报价）×分值。 此处投标报价指经过报价修正，及因落实政府采购政策进行价格调整后的报价，详见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》2.4及2.5。
合计			100	

注：上表中“类似业绩”是指：单个合同内容中能够显示出与本项目服务内容一致或相似的2项及以上的业绩，视为有效业绩。即单个合同包含下述服务中的任意2项及以上服务内容：

1、讲解/社教服务；

2、开放服务（寄存、检票、咨询）；

3、秩序服务（展厅秩序、公共空间秩序、扶梯秩序、开放区至办公区通道秩序、观众出入口秩序）；

4、医务服务。

第五章　采购需求

一、项目名称

中国长城博物馆开放秩序服务项目

二、项目预算

本项目预算金额为人民币 747.046601 万元

三、项目期限

本项目执行期限为 19 个月，计划时间自 2026 年 06 月 01 日—2027 年 12 月 31 日（具体进场时间以采购人通知为准）。

其中：讲解员及社教专员 2026 年 06 月 01 日进场；

项目经理、开放主管、秩序主管 2026 年 07 月 1 日进场；

开放岗位（寄存、检票、咨询）和秩序岗位（展厅秩序、公共空间秩序、扶梯秩序、开放区至办公区通道秩序、观众出入口秩序）2026 年 07 月 16 日进场；

医务服务 2026 年 08 月 01 日进场

四、工作范围

1、讲解及社教

（1）日常讲解接待：为观众提供常设展、临展及巡展的专业讲解服务，使用普通话（或英语），确保内容准确、生动、因人施讲；

（2）社会教育活动组织：策划并实施公众教育、研学课程、进校园、讲座、工作坊等教育项目，推动长城文化普及；

（3）讲解词编写与优化：根据展览内容和观众群体（如青少年、专家、外宾等）编写、修订讲解词，做到知识严谨、语言流畅；

（4）观众咨询与引导：解答观众疑问，收集反馈意见，协助优化参观体验；

（5）展品维护与秩序引导：配合策展与安保人员，维护参观秩序，确保展品安全，必要时处理突发事件；

（6）社教教室的管理和使用：负责对社教教室的设备、器材、材料包等进行维护和管理，维护社教教室的秩序和清洁，发现设备故障，及时上报进行维修；

（7）《中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法》（附件 1）规定的其他工作。

2、开放管理

（1）寄存：负责为观众提供大件行李人工寄存服务；负责引导观众如何使用自动寄存柜并及时帮助观众解决寄存问题；负责寄存设备设施的开启、关闭、清机、重启等工作，检查设备情况确保正常使用；寄存物品出现破损和丢失现象及时报告；对观众遗落的寄存物品进行妥善保管并上报情况；负责维持寄存处的卫生清洁工作；负责寄存数据、信息的收集汇总工作；《中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法》（附件 1）规定的其他工作。

（2）检票（验证）：熟知票务政策,按规定查验有效证件、及时验收门票，确保无漏检现象；负责票务数据的统计、汇总、上报工作；使用、保管票务设备，如发现机器故障，及时上报进行维修；负责维护检票处秩序；负责协助进行晚间清场工作；《中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法》（附件 1）规定的其他工作。

（3）咨询：熟知场馆对外服务的相关信息和资讯，了解八达岭长城景区相关服务信息，负责在咨询处提供现场咨询和电话咨询服务；负责处理观众留言、建议、表扬和投诉，相关数据及信息整理后上报；负责摆放及发放宣传资料；负责童车及轮椅的租用和归还，同时确保童车及轮椅清洁。负责记录、保管观众遗失物品，归还失主时，认真确认登记领取人信息；《中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法》（附件 1）规定的其他工作。

3、医务服务

（1）驻馆值守期间每天不少于 4 次于开放服务全部区域进行巡视，满足观众提出的基础医护诉求；

（2）驻馆值守期间随时响应开放服务区域管理人员的医护要求，在职责范围内提供医护服务；

（3）遇有超出岗位权责的医护服务需求，应按照请示报告规定及时上报情况，严禁越权擅自处置；

（4）《中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法》（附件 1）规定的其他工作。

4、秩序管理

（1）中国长城博物馆展厅文物、展品及设施安全看护；

（2）公共空间和展区的秩序维护；

（3）负责观众乘坐扶梯的安全与秩序；

（4）开放区、办公区出入口管理；

（5）突发情况应急处置；

（6）负责清场和交接工作；

（7）《中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法》（附件 1）规定的其他工作。

五、报价范围：

本项目服务费用实行包干制（含工资、加/值班费、食宿、制装费、符合国家规定服务人员的保险险种及意外伤害保险费等），中标人在服务提供期间，自行安排所属人员的服装、食宿、交通、通信、工具及装备（包括但不限于劳动防护、应急、训练等必备工具及用品）、办公用品等费用，除合同另有约定外，采购人不再向中标人支付任何费用。

六、质量标准：

提供满足《中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法》要求的最优服务。

七、人员及要求

（一）人员需求

指派中国长城博物馆认可的至少 51 名服务人员进行驻守服务，具体为：

1、项目经理 2 人

年龄 30 周岁-45 周岁，本科及以上学历，管理学相关专业，具备 5 年及以上项目管理经验,且所管理团队人数在 30 人以上。

2、讲解及社教

★中标供应商配备的讲解人员需经过中国长城博物馆确认后方可到岗（供应商须提供承诺书并加盖单位公章）。

如中标供应商拟派本项目讲解人员提出离职，中标供应商须至少提前 30 天告知甲方，并于 7 天内安排替补人员。经甲方确认同意后，对替补人员进行不少于 20 天的业务培训，考核合格后方可上岗。

（1）双语讲解员 2 人

年龄 30 周岁及以下，具有良好的政治、业务素质，社会人员需具有 2 年（含）以上社会教育讲解接待相关工作经历；男性身高 175cm 及以上，女性身高 165cm 及以上，身体健康，五官端正，形象气质佳，举止大方得体，有亲和力；大学专科及以上学历（含应届毕业生），专业不限；具有历史学、考古学、文物与博

物馆学、汉语言文学、教育学、艺术类、播音主持、旅游管理、外国语言文学类等相关专业者优先；普通话国家二级甲等以上，普通话标准，口齿清晰，音质纯正洪亮，语言流畅，有较强的语言表达能力和应变能力；具有 TEM-4(英语专业四级）含口语，或 CET-4（大学英语四级）口语 B 级及以上，或 PETS-3（全国公共英语等级考试）含口语证书，能够熟练运用中英文双语进行对话和讲解；热爱并愿意从事讲解工作，踏实稳重，具有团队合作意识、强烈的责任心和积极主动的工作态度，能够服从招聘单位及用工单位的工作安排。

（2）讲解员及社教专员 4 人

年龄 30 周岁及以下，具有良好的政治、业务素质，社会人员需具有 2 年（含）以上社会教育讲解接待相关工作经历；男性身高 175cm 及以上，女性身高 165cm 及以上，身体健康，五官端正，形象气质佳，举止大方得体，有亲和力；大学专科及以上学历（含应届毕业生），专业不限；具有历史学、考古学、文物与博物馆学、汉语言文学、教育学、艺术类、播音主持、旅游管理、外国语言文学类等相关专业者优先；普通话国家二级甲等以上，普通话标准，口齿清晰，音质纯正洪亮，语言流畅，有较强的语言表达能力和应变能力；热爱并愿意从事讲解工作，踏实稳重，具有团队合作意识、强烈的责任心和积极主动的工作态度，能够服从招聘单位及用工单位的工作安排。

3、开放

（1） 开放主管 2 人

年龄 30 周岁-40 周岁，大专及以上学历，身体健康，形象良好，普通话标准，具备 2 年及以上管理工作经验且所管理团队人数在 30 人以上，热爱并愿意从博物馆开放管理工作，踏实稳重，具有较强的沟通能力、管理能力、统筹协调能力，具有强烈的责任心和积极主动的工作态度，能够服从招聘单位及用工单位的工作安排。

（2） 开放岗位（寄存、检票、咨询）人员 13 人

年龄 18 周岁-30 周岁，女性身高 160cm 以上，男性身高 170cm 以上，身体健康，形象良好，普通话标准，高中以上学历，热爱并愿意从博物馆开放工作，踏实稳重，具有强烈的责任心和积极主动的工作态度，能够服从招聘单位及用工单位的工作安排。

（3）医务服务人员 2 人

★具有有效的《护士执业证书》（须提供有效证书复印件）；且有 5 年（含）以上相关工作经验，且无犯罪记录（相关工作经验及无犯罪记录须提供承诺加盖单位公章，格式自拟）。

4、秩序

（1）秩序主管 2 人

年龄 30 周岁-40 周岁，大专及以上学历，身体健康，形象良好，普通话标准，具备 2 年及以上管理工作经验且所管理团队人数在 30 人以上，热爱并愿意从博物馆秩序管理工作，踏实稳重，具有较强的沟通能力、管理能力、统筹协调能力，具有强烈的责任心和积极主动的工作态度，能够服从招聘单位及用工单位的工作安排。

（2）秩序岗位人员 24 人

年龄 18 周岁-40 周岁，女性身高 160cm 以上，男性身高 170cm 以上，身体健康，形象良好，普通话标准，其中男性比例不低于 70%，热爱并愿意从博物馆秩序管理工作，踏实稳重，具有强烈的责任心和积极主动的工作态度，能够服从招聘单位及用工单位的工作安排。

（二）工作时间

工作时间为 9:00-17:00；（根据开闭馆时间确定）

（三）工作地点

中国长城博物馆

（四）考核要求

采购人依据《中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法》对中标人提供的服务进行考核，考核不通过者，采购人有权对中标人进行处罚直至终止服务合同。

八、采购标的其他技术、服务等要求

1、投标人应按照本需求内容编制拟派遣服务人员名录（以下简称“名录”），名录至少包括拟派遣人员姓名、性别、拟任岗位、年龄及身份证号码等基本信息。投标人须对名录的真实性作出承诺，并将其纳入投标文件；

2、项目执行过程中，如中标人需更换服务人员，应事先征得采购人同意。

3、项目执行过程中，中标人应保证服务人员总体流动率不超过 20%。

4、本项目服务费用实行包干制（含工资、加/值班费、食宿、制装费、符合国家规定服务人员的保险险种及意外伤害保险费等），中标人在服务提供期间，自行安排所属人员的服装、食宿、交通、通信、工具及装备（包括但不限于劳动防护、应急、训练等必备工具及用品）、办公用品费用，除合同另有约定外，采购人不再向中标人支付任何费用。

5、中标人不得以任何形式转包或分包本项目。

6、中标人有义务在合同期满后配合采购人完成相应的交接工作

九、需由供应商提供设计方案、解决方案或者组织方案的采购项目，应当说明采购标的的功能、应用场景、目标等基本要求。

1、重难点分析及解决方案；

2、开放管理与秩序管理服务方案；

3、讲解、社教服务方案；

4、服务人员方案；

5、应急处理预案。

十、 履约验收方案

详见第五章合同相关规定

附件 1

中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法

第一章　总则

第一条　为确保中国长城博物馆开放秩序管理工作规范、有效，特制定本办法。

第二条　本办法是**社教讲解、开放、医务及秩序岗位人员**开展工作的基本遵循，也是管理人员对开放秩序服务管理有效性进行评判的参考依据。

第二章　岗位设置及职责

第三条 具体岗位设置及工作时间情况见表 1。

岗位名称	工作区域	工作时间	岗位数量	岗位人员数量
项目经理	开放区域（一层讲解员休息室办公）	8.30-17:00	2	2
讲解员及社教专员	开放区域（一层讲解员休息室办公）	9:00-17:00	6	6
开放主管	开放区域（一层讲解员休息室办公）	8:30-17:00	1	2
寄存	一层观众入口（西北门）外存包处	9:00-17:00	1	3
检票（验证）	一层观众入口（西北门）	9:00-17:00	2	6
	二层专题数字展厅	9:00-17:00	1	
咨询（含电话咨询）、投诉、观众留言、童车轮椅租借	一层礼仪大厅服务台	9:00-17:00	2	4
医务服务	一层医务室	9:00-17:00	1	2
秩序主管	开放区域（一层讲解员休息室办公）	8.30-17:00	1	2
展厅秩序	一层陈列展厅一	9:00-17:00	1	21
	一层陈列展厅二	9:00-17:00	1	

	一层陈列展厅三	9:00-17:00	1	
	二层临时展厅	9:00-17:00	1	
	二层专题数字展厅	9:00-17:00	1	
	二层长城厅	9:00-17:00	1	
公共空间秩序	一层礼仪大厅（含扶梯）	9:00-17:00	1	
	一层游客服务大厅	9:00-17:00	1	
扶梯秩序	扶梯中继平台	9:00-17:00	1	
开放区至办公区通道秩序	二层开放区至办公区通道	9:00-17:00	1	
观众出口秩序	一层观众出口（西南门）	9:00-17:00	1	
观众入口秩序	一层观众入口（西北门）	9:00-17:00	1	3

表 1　开放秩序服务岗位设置

第四条　基础职责

基础职责是讲解社教、开放、医务服务及秩序各岗位人员均须履行的职责，主要包括：

1、遵纪守法，严格执行中国长城博物馆相关规章制度；

2、严格遵守岗位纪律，不得迟到、早退、脱岗，值岗期间不得进行与工作无关的活动；

3、明确岗位职责、工作内容、工作流程和工作要求；具备值岗的基本素质和条件，具备服务意识、大局意识、团队合作意识和风险防控意识，具有一定的沟通能力、执行能力和学习能力。

4、熟练掌握本职岗位相关器械、器具使用方法，熟悉工作区域基本情况及安防、消防设施部署；

5、熟练掌握突发事件的处置流程，对发现的问题、隐患第一时间进行处置并按照请示报告程序上报，严防事态扩大；

6、妥善保管配发的设备、器械、器具；

7、服从中国长城博物馆管理人员的领导和指挥；

8、及时响应并认真完成中国长城博物馆责任部门交办的其他工作及临时性任务。

第五条　仪容风纪

讲解社教、开放、医务服务及秩序各岗位人员应当自觉维护中国长城博物馆对外形象，遵守下列仪容风纪规定：

1、值岗时，精神饱满，举止端庄，保持规范的站姿；

2、值岗期间统一着工作服，保持衣着整洁并正确佩戴本职岗位相关的证件、器械及器具；

3、保持个人卫生，注重个人形象，严禁酒后上岗；

4、文明值岗，端庄热情，自觉使用文明执勤用语，面对观众（来访者）疑问或抱怨耐心对待，严禁与其发生任何形式的言语或肢体冲突。

第六条　项目经理岗位职责

1、对项目安全生产、服务正常运营负整体责任，每周不少于5日驻馆值守；

2、熟悉掌握签订的服务合同中规定的服务内容、工作标准，督促所属人员严格遵守中国长城博物馆管理、安全、疫情防控相关规定，落实合同要求高质量完各项任务；负责场馆开放区域内开放秩序工作的全面质量管理；负责观众投拆和突发事件的处理及上报工作。

3、熟悉开放服务各类预案、工作程序，掌握应对突发事件、异常情况的方式方法，遇有问题第一时间确定并组织相关人员采取适宜措施，严防事态扩大；

4、实时掌握中国长城博物馆的相关要求并及时传达落实；

5、定期（每周不少于1次）组织所属人员开展岗位技能、服务理念以及防突发事件应急演练；

6、主动获取并掌握中国长城博物馆管理人员联系方式，保持通讯24小时畅通；

7、针对中国长城博物馆管理人员提出的意见及要求，在规定的期限内督导所属人员落实到位并及时将相应情况反馈；

8、依据本办法规定内容对所属人员履行岗位职责符合性进行考核、纠正，配合中国长城博物馆管理人员依据发现的违规事实实施处罚；

9、掌握所属人员思想动态，防止情绪、思想状况异常者上岗，确保各岗位人员精神状态饱满、工作态度端正。

第七条　讲解员及社教专员岗位职责

1、日常讲解接待：为观众提供常设展、临展及巡展的专业讲解服务，使用普通话（或英语），确保内容准确、生动、因人施讲；

2、社会教育活动组织：策划并实施公众教育、研学课程、进校园、讲座、工作坊等教育项目，推动长城文化普及；

3、讲解词编写与优化：根据展览内容和观众群体（如青少年、专家、外宾等）编写、修订讲解词，做到知识严谨、语言流畅；

4、观众咨询与引导：解答观众疑问，收集反馈意见，协助优化参观体验；

5、展品维护与秩序引导：配合策展与安保人员，维护参观秩序，确保展品安全，必要时处理突发事件；

6、社教教室的管理和使用：负责对社教教室的设备、器材、材料包等进行维护和管理，维护社教教室的秩序和清洁，发现设备故障，及时上报进行维修；

第八条　开放主管岗位职责

1、协助项目经理履行各项职责，确保合同约定条款按标准执行；每周不少于5天驻馆值守。

2、负责开放各项工作的沟通协调，安排落实，监督检查，应急处置等工作；

3、负责开放岗位人员的排班和考勤管理工作。

4、负责协助项目经理组织开放员工开展培训学习工作，负责本区域员工的思想教育工作。

5、负责开放岗位区域安全、消防工作。

第九条　开放岗（寄存、检票、咨询）岗位职责

1、寄存；负责为观众提供大件行李人工寄存服务；负责引导观众如何使用自动寄存柜并及时帮助观众解决寄存问题；负责寄存设备设施的开启、关闭、清机、重启等工作，检查设备情况确保正常使用；寄存物品出现破损和丢失现象及时报告；对观众遗落的寄存物品进行妥善保管并上报情况；负责维持寄存处的卫生清洁工作；负责寄存数据、信息的收集汇总工作。

2、检票（验证）：熟知票务政策,按规定查验有效证件、及时验收门票，确保无漏检现象；负责票务数据的统计、汇总、上报工作；使用、保管票务设备，如发现机器故障，及时上报进行维修；负责维护检票处秩序；负责协助进行晚间清场工

作。

3、咨询处：熟知场馆对外服务的相关信息和资讯，了解八达岭长城景区相关服务信息，负责在咨询处提供现场咨询和电话咨询服务；负责处理观众留言、建议、表扬和投诉，相关数据及信息整理后上报；负责摆放及发放宣传资料；负责童车及轮椅的租用和归还，同时确保童车及轮椅清洁。负责记录、保管观众遗失物品，归还失主时，认真确认登记领取人信息。

第十条　秩序主管岗位职责

1 协助项目经理履行各项职责，确保合同约定条款按标准执行；每周不少于 5 天驻馆值守。

2、负责秩序各项工作的沟通协调，安排落实，监督检查，应急处置等工作；

3、负责秩序岗位员工的管理和培训，保证相关人员按时出勤、值岗安排合理、值岗质量符合中国长城博物馆实际需求，通过岗前培训和日常培训确保相关人员熟悉工作内容且有能力履行岗位职责。

4、负责开放区域的全部钥匙管理及早晚交接工作，每天需早 8 点、晚 18 点与安保交接展厅。

5、保障开放区域（含公共区域及展厅）及出入口安全与秩序，快速有效处置突发事件。

6、负责开放岗位区域安全、消防工作，保证观众安全、文物安全、场馆安全。

第十一条 秩序岗岗位职责

1、负责展厅开放期间文物安全；负责展厅内观众安全及参观秩序维护；熟知展厅配备消防设备设施的位置及使用方法；熟知展厅各疏散通道位置，如遇突发事件能及时疏散观众；负责展厅早开门及晚清场工作；展厅布撤展期间负责展厅出入口管理工作；负责展厅设备设施故障报修工作；负责展厅突发应急事件、异常情况处理及上报工作。

2、负责公共空间开放期间观众、展品及设备设施安全；负责公共空间观众参观秩序维护；熟知公共空间配备消防设备设施的位置及使用方法；熟知公共空间各疏散通道位置，如遇突发事件能及时疏散观众；负责公共空间晚清场工作；负责公共空间设备设施故障报修工作；负责公共空间突发应急事件、异常情况处理及上报工作。

3、负责观众乘坐扶梯的安全与秩序维护；熟知乘梯规则，掌握急停操作；负责扶梯故障报修工作；负责扶梯突发应急事件、异常情况处理及上报工作。

4、负责开放区至办公区通道的通行管理及出入登记工作；严格查验工作证件，确保登记信息要素全面、准确；每天早 8 点、晚 18 点与安保交接岗位。

5、负责观众出入口的安全与秩序维护；负责在大客流时段进行限流管理；负责打开、关闭场馆出入口的大门；熟知疏散流程，如遇突发事件能及时疏散观众。

第十二条 医务服务岗位职责

1、严格遵守各项医疗卫生管理规定和中国长城博物馆管理规定；

2、驻馆值守期间每天不少于 4 次于开放服务全部区域进行巡视，满足观众提出的基础医护诉求；

3、驻馆值守期间随时响应开放服务区域管理人员的医护要求，在职责范围内提供医护服务；

4、遇有超出岗位权责的医护服务需求，应按照请示报告规定及时上报情况，严禁越权擅自处置；

5、接到突发事件及时报告，同时配合开放员工拨打 120 或 999 等急救电话。

第三章 工作纪律

第十三条 请示报告。开放秩序服务人员在进行请示报告时，应遵守以下规定：

1、开放秩序服务人员在一般情况下遇到超出本职岗位处理权限的问题时，必须及时向上级请示报告后方可按要求进行处置；

2、通常情况下，请示报告应按照开放/秩序主管→项目经理→中国长城博物馆主责部门的顺序逐级进行；遇有紧急情况、涉外问题以及突发情况可越级报告，但事后必须逐级报告直属上级；

3、上报情况应当包括时间、地点、人物、事件情况、处理结果等内容。报告发现的待解决问题或隐患时，应当提出处理意见或建议。

第十四条 物品管理

开放秩序服务人员应遵守以下物品管理规定：

1、物品管理的对象为观众遗失或馆内工作人员遗落在展厅秩序管理及医护服务人员工作区域的物品；

2、物品管理应指定专人负责，并建立台帐，记录收到的时间、地点、数量及品名。必要时，还应对物品质量状态进行记录；

3、发现疑似观众遗留在所属工作区域内的贵重物品，应当两人或以上共同清

点和登记，统一交中国长城博物馆管理人员处置，不得私自取用。

第四章　考核办法

第十五条　通过以下方式对开放秩序服务人员符合性、有效性进行考核：

1、自查

2、专查

3、抽查

第十六条　自检由开放主管、秩序主管自行组织进行，发现所属人员有违规行为应及时制止并督导整改。

第十七条　专检由中国长城博物馆管理人员、馆值班干部结合日常巡查不定期组织开展，考核结果作为对开放秩序服务提供方实施处罚的依据。

第十八条　抽查为上级主管机关以随机抽检的方式组织实施，考核结果作为对开放秩序服务提供方实施处罚的依据。

第五章　违规行为认定及处罚

第一节　违规行为认定

第十九条　违规行为认定。凡开放秩序服务人员行为存在下列情形之一的，即认定为违规行为。

1、迟到/早退；

2、脱岗；

3、缺岗；

4、未履行岗位职责；

5、与工作无关的活动；

6、其他中国长城博物馆管理人员认为影响或可能影响开放秩序服务提供质量、效率的行为。

第二十条　迟到/早退指未按规定的时间上岗/离岗的行为。

第二十一条　脱岗指于值岗期间擅自离岗，或岗位交接过程中，接岗人员未到自行离岗导致岗位无人值守的行为。

第二十二条　缺岗指出现每个值班时段在岗服务人员数量少于已签订合同约定

人数的情况。

第二十三条　未履行岗位职责指开放秩序服务人员未按照本制度规定履行本职岗位职责导致服务标准降低或中国长城博物馆遭受经济、名誉损失的行为。

第二十四条　从事与工作无关的活动指开放秩序服务人员于值岗期间进行妨碍工作有序开展或可能降工作成效的活动的行为。

第二节　处罚

第二十五条 开放秩序服务人员值岗过程中出现违规行为，将按照严重程度进行经济处罚。

第二十六条　合同履行期限内，在专检过程中首次发现并确认开放秩序服务人员违规行为，情节较轻的，单次处罚金额为 1000～2000 元，如违规情节严重或造成投诉、名誉、经济受损等恶劣影响，可直接进行 10000～30000 元的处罚。

第二十七条　合同履行期限内，在专检过程中再次发现并确认开放秩序服务人员存在违规行为，情节较轻的，单次处罚金额为 2000～5000 元，如违规情节严重或造成投诉、名誉、经济受损等恶劣影响，可直接进行 10000～30000 元的处罚。

第二十八条　合同履行期限内，在专查过程中累计三次或以上发现并确认开放秩序服务人员违规行为，情节较轻的，单次处罚金额为 5000～10000 元，如违规情节严重或造成投诉、名誉、经济受损等恶劣影响，可做 10000～30000 元处罚。中国长城博物馆认为必要时，执行解除合同程序。

第二十九条 合同履行期限内，在抽查过程中发现并确认开放秩序服务人员违规行为，单次处罚金额为 10000～30000 元，情节较重的，视情况做 30000 元以上处罚或执行解除合同程序。

第三十条 受到处罚后，开放秩序服务提供方需针对出现问题的原因进行分析，查找服务工作中存在的薄弱环节，提出可行的整改、预防措施并形成专项书面材料上报中国长城博物馆公众服务部。

第三十一条　处罚金从开放秩序服务提供方已交付的履约保证金中扣除。

第三十二条　处罚实施按照以下程序执行：

1、中国长城博物馆管理人员依据违规事实开具《工作过失单》（见附表），对照本办法提出具体处罚意见；

2、中国长城博物馆开放秩序工作责任部门对《工作过失单》进行审核签发，执行处罚措施并对落实情况进行确认。

第六章　附则

第三十三条　本办法自 2026 年 6 月 1 日起执行。

第三十四条　本办法各项条款、规定的最终解释权属于中国长城博物馆。

附表

工 作 过 失 单

<table>
<tr><td>日期：</td><td>报送部门（单位）：</td><td>报送人：</td></tr>
<tr><td colspan="3">过失情况描述：</td></tr>
<tr><td colspan="3">过失认定：</td></tr>
<tr><td colspan="3">处罚意见：</td></tr>
<tr><td colspan="2">检查人章签：</td><td>过失方章签：</td></tr>
<tr><td colspan="3">签发人章签：　　年　　月　　日</td></tr>
</table>

第六章　拟签订的合同文本

（以下合同仅作为参考样本，具体合同要求以签订前采购人规定为准）

中国长城博物馆开放秩序服务
项目合同书

甲方：首都博物馆

乙方：

合同编号：

服务地点：中国长城博物馆

签约日期：

本合同当事人

委托方 （以下简称甲方） 名称：首都博物馆

受委托方（以下简称乙方） 名称：

中国长城博物馆开放秩序服务项目，经委托北京国际招标有限公司（采购代理单位），以_____ 号招标文件进行公开招标。经评标委员会评定，乙方_____为中标供应商。甲、乙双方经平等协商，根据《中华人民共和国民法典》和国家及北京市有关法律、法规，就中国长城博物馆开放秩序服务项目自愿签订本合同。

第一条服务地点

中国长城博物馆

第二条服务内容

1、讲解及社教

（1）日常讲解接待：为观众提供常设展、临展及巡展的专业讲解服务，使用普通话（或英语），确保内容准确、生动、因人施讲；

（2）社会教育活动组织：策划并实施公众教育、研学课程、进校园、讲座、工作坊等教育项目，推动长城文化普及；

（3）讲解词编写与优化：根据展览内容和观众群体（如青少年、专家、外宾等）编写、修订讲解词，做到知识严谨、语言流畅；

（4）观众咨询与引导：解答观众疑问，收集反馈意见，协助优化参观体验；

（5）展品维护与秩序引导：配合策展与安保人员，维护参观秩序，确保展品安全，必要时处理突发事件；

（6）社教教室的管理和使用：负责对社教教室的设备、器材、材料包等进行维护和管理，维护社教教室的秩序和清洁，发现设备故障，及时上报进行维修；

（7）乙方配备的讲解人员需经过中国长城博物馆确认后方可到岗；

（8）如乙方委派本项目讲解人员提出离职，乙方须至少提前 30 天告知甲方，并于 7 天内安排替补人员。经甲方确认同意后，对替补人员进行不少于 20 天的业务培训，考核合格后方可上岗。

（9）《中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法》（附件 1）规定的其他工作。

(10)无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

2、开放管理

（1）寄存：负责为观众提供大件行李人工寄存服务；负责引导观众如何使用自动寄存柜并及时帮助观众解决寄存问题；负责寄存设备设施的开启、关闭、清机、重启等工作，检查设备情况确保正常使用；寄存物品出现破损和丢失现象及时报告；对观众遗落的寄存物品进行妥善保管并上报情况；负责维持寄存处的卫生清洁工作；负责寄存数据、信息的收集汇总工作；《中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法》（附件 1）规定的其他工作，无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

（2）检票（验证）：熟知票务政策,按规定查验有效证件、及时验收门票，确保无漏检现象；负责票务数据的统计、汇总、上报工作；使用、保管票务设备，如发现机器故障，及时上报进行维修；负责维护检票处秩序；负责协助进行晚间清场工作；《中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法》（附件 1）规定的其他工作，无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

（3）咨询：熟知场馆对外服务的相关信息和资讯，了解八达岭长城景区相关服务信息，负责在咨询处提供现场咨询和电话咨询服务；负责处理观众留言、建议、表扬和投诉，相关数据及信息整理后上报；负责摆放及发放宣传资料；负责童车及轮椅的租用和归还，同时确保童车及轮椅清洁。负责记录、保管观众遗失物品，归还失主时，认真确认登记领取人信息；《中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法》（附件 1）规定的其他工作，无条件落实甲方安排的其他临时性工作

3、医务服务

（1）驻馆值守期间每天不少于 4 次于开放服务全部区域进行巡视，满足观众提出的基础医护诉求；

（2）驻馆值守期间随时响应开放服务区域管理人员的医护要求，在职责范围内提供医护服务；

（3）遇有超出岗位权责的医护服务需求，应按照请示报告规定及时上报情况，严禁越权擅自处置；

（4）《中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法》（附件 1）规定的其他工作。

(5)无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

4、秩序管理

（1）中国长城博物馆展厅文物、展品及设施安全看护；

（2）公共空间和展区的秩序维护；

（3）负责观众乘坐扶梯的安全与秩序；

（4）开放区、办公区出入口管理；

（5）突发情况应急处置；

（6）负责清场和交接工作；

（7）《中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法》（附件 1）规定的其他工作。

(8)无条件落实甲方安排的其他临时性工作。

5.其他

讲解与社教、开放、医务服务和秩序人员的岗位职责、工作纪律及工作要求按照《中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法》(附件 1)执行，上述管理办法作为本合同的附件，与本合同具有相同效力。

第三条　岗位设置及工作时间

1.乙方为完成服务内容，应派甲方认可的讲解与社教、开放、医务服务和秩序人员至少 51 名提供驻场式服务，包括：

项目经理 2 人、双语讲解员 2 人、讲解员及社教专员 4 人、开放主管 2 人、开放岗位 13 人、医务服务 2 人、秩序主管 2 人、秩序岗位 24 人，合计 51 人。

2.工作时间根据开馆时间确定，在开馆时间为 9:00-17:00 时，工作时间按以下标准执行；若开馆时间调整，工作时间另行协商确定。

项目经理、开放主管、秩序主管，工作时间为 8:30-17:00。

讲解员及社教专员、开放岗位（寄存、检票、咨询）、医务服务、秩序岗（展厅秩序、公共空间秩序、扶梯秩序、开放区至办公区通道秩序、观众出入口秩序）工作时间为 9:00-17:00。

3.其他

(1)遇有大型活动及接待任务时，有超出上述值岗时间段的临时性上岗或岗位调整；

(2)遇有延时开放及传统节日活动等情况时，值岗时段按实际需求安排，具体人员数量可由甲乙双方协商确定。

第 四 条 服 务 期 限

本项目执行期限为　　个月，即 2026 年　　月　　日至 2027 年 12 月 31 日。

其中：讲解员及社教专员 2026 年　　月　　日进场；

项目经理、开放主管、秩序主管 2026 年　　月　　日进场；

开放岗位（寄存、检票、咨询）和秩序岗位（展厅秩序、公共空间秩序、扶梯秩序、开放区至办公区通道秩序、观众出入口秩序）2026 年　月　日进场；

医务服务 2026 年　　月　日进场。

第五条 合同金额及付款方式

1. 合同金额共计：¥　　万元（大写：　　）。其中：

2026 年 06 月 01 日至 2026 年 12 月 31 日合同金额：¥　　万元（大写：　　）；

2027 年 01 月 01 日至 2027 年 12 月 31 日合同金额：¥　　万元（大写：　　）。

该费用包括乙方为完成本合同范围内服务工作而能获得的全部报酬，除非本合同另有约定，甲方无须向乙方支付其他费用。

2. 实际结算金额：甲方按实际各岗位进场日期及实际发生情况进行核算后据实支付服务费。

3. 本项目服务费用实行包干制（含工资、加/值班费、食宿、制装费、符合国家规定服务人员的保险险种及意外伤害保险费等），中标人在服务提供期间，自行安排所属人员的服装、食宿、交通、通信、工具及装备（包括但不限于劳动防护、应急、训练等必备工具及用品）、办公用品等费用，除合同另有约定外，采购人不再向中标人支付任何费用。

4. 乙方因履行本合同而与第三方发生的各项费用、税金等，由乙方自行支付。乙方不得以任何形式转包或分包本项目。

5. 付款方式：

2026 年第一次支付：合同签订 5 个工作日内，乙方向甲方支付合同总金额 10%的履约保证金，即¥******万元（大写：******）；财政资金拨付后，且乙方提供等

额发票后10个工作日内，甲方向乙方支付服务费用￥850000万元（大写：捌拾伍万元整）。

2026年第二次支付：2026年12月，甲方对乙方提供的服务质量、标准进行综合评价，如果符合合同要求，甲方财政资金下达后，且乙方提供等额发票后10个工作日内支付乙方自人员实际到岗后至2026年11月30日服务费总和扣除第一次已支付费用的剩余服务费用，即￥******万元（大写：******）。

2027年第一次支付：2027年02月，财政资金拨付后10个工作日内，甲方对乙方提供的服务质量、标准进行综合评价，如果符合合同要求，且乙方提供等额发票后，甲方向乙方支付2026年12月1日至2027年2月28日的服务费用，即￥******万元（大写：******）。

2027年第二次支付：2027年5月，甲方对乙方提供的服务质量、标准进行综合评价，如果符合合同要求，甲方财政资金下达后，且乙方提供等额发票后10个工作日内，支付乙方2027年3月1日至2027年5月31日的服务费用，即￥******万元（大写：******）。

2027年第三次支付：2027年8月，甲方对乙方提供的服务质量、标准进行综合评价，如果符合合同要求，甲方财政资金下达后，且乙方提供等额发票后10个工作日内，支付乙方2027年6月1日至2027年8月31日的服务费用，即￥******万元（大写：******）。

2027年第四次支付：2027年12月，甲方对乙方提供的服务质量、标准进行综合评价，如果符合合同要求，甲方财政资金下达后，且乙方提供等额发票后10个工作日内，支付乙方2027年9月1日至2027年11月30日的服务费用，即￥******万元（大写：******）。

2028年第一次支付：2028年01月，财政资金拨付后10个工作日内，甲方对乙方提供的服务质量、标准进行综合评价，如果符合合同要求，且乙方提供等额发票后，甲方向乙方支付2027年12月1日至2027年12月31日的服务费用，即￥******万元（大写：******）。

合同履行过程中，甲方不定期对乙方人员提供的服务质量、标准是否符合合同要求进行考核，并依据考核中发现的违规行为，视情节严重程度，从当季应支付服务费用中扣除。期间如因乙方违约或因乙方过错受到经济处罚，导致被扣除的总金额超出乙方已支付的50%，则乙方须再次向甲方支付合同履约保证金直至达到合同约定的保证金金额，以保证合同继续履行。

合同期满后 10 个工作日内，乙方已按甲方要求完成交接工作，甲方将剩余的履约保证金无息退还乙方。

5. 履约保证金可以为电汇、银行转账、保函的方式进行提交。若乙方采用保函形式提 交履约担保的，则保函应具备如下内容：

(1)保证的方式为连带责任保证(独立保函可不注明连带责任)；

(2)保证的范围包括乙方未按照合同履行而给甲方造成的全部损失保证金额应不低于合同总金额的 10%；

(3)保证的期间应涵盖合同履行(包括保修期，如有的话)的全部期间；

(4)对甲方提出索赔要求的条件应合理设置，即要求甲方提交索赔申请和必要的证明材料即可；

(5)提供保函人应为商业银行、保险公司；

(6)如提供独立保函的，应注明“见索即付”字样。

(7)独立保函的到期日无论以事件还是以日历天设定，均须涵盖质保期满和甲方主张 权利的合理期间；

(8)独立保函不得设定要求甲方在保函到期前交还正本等明显不合理或不符合国际 商会保函规则的条款。不具备上述条件的履约保函，甲方不予接受。甲方接受的履约保函 作为合同附件。

6. 由于财政资金拨付给甲方延期而导致的付款延误不视为甲方违约。

7. 甲方收到乙方提供的正规发票后，应以支票或转账方式按期支付上述服务费给乙方。户名：**********

开户行：**********

帐号：**********

第六条双方的权利和义务

(一)甲方的权利和义务

1. 甲方有权对讲解与社教、开放、秩序、医务服务提供符合程度进行监督、检查和具体指导，对于不符合合同规定服务标准和效果的事实有权依据《中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法》(附件 1)进行处罚， 针对服务提供过程中存在的问题提出具体要求并督促乙方限期整改。

2. 因乙方故意或工作疏忽等原因造成甲方出现财产、名誉损失，或受到上级责任追究等情况，甲方有权解除本合同并要求乙方赔偿全部损失，甲方损失难以计算的，

乙方按合同总金额 20%赔偿；

3.为保证合同执行，甲方应为讲解与社教、开放、秩序、医务服务提供必要的工作日常休息条件，服务人员上岗前乙方应对其进行行业教育和相关培训，相关费用由乙方承担。 甲方有权对服务人员资质具备情况进行审核；

4.若乙方服务人员在值岗中与甲方人员发生争执，甲方负责处理。

(二)乙方的权利和义务

1.乙方讲解与社教、开放、秩序、医务服务人员对发现的安全隐患和问题有义务第一时间向甲方汇报并采取适宜的方式妥善处置，因甲方未及时采取措施而造成损失由甲方承担；

2.乙方应保证其派驻甲方的讲解与社教、开放、秩序、医务服务人员工作质量及标准满足合同条款相关规定，并保持身体健康、无违法犯罪记录；

3.乙方讲解与社教、开放、秩序、医务服务人员为保证本职工作有权拒绝承担本合同约定范围以外的职责任务；

4.乙方负责讲解与社教、开放、秩序、医务服务人员的思想教育、业务培训日常管理和违纪的处理；

5.乙方讲解与社教、开放、秩序、医务服务人员必须遵守甲方的安全规定和规章制度。 应甲方要求，乙方应及时撤换不称职的服务人员；

6.乙方应保证合同托管期内，讲解与社教、开放、秩序、医务服务人员流动率不超过20% ，否则须承担相关的违约责任。

7.乙方应为所属服务人员办理符合国家规定的保险险种和意外伤害保险，在乙方服务人员因执行本合同范围内的服务工作而发生意外伤害或其他保险事故时，由乙方负责与 保险公司交涉并承担一切法律和经济责任。

8.乙方有义务在合同期满后配合甲方完成相应的交接工作。

乙方完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

9.乙方的工作范围和服务标准应完全满足招标文件第五章“采购需求”中列明的各项内容。

第七条违约责任

1.除本合同另有约定外，在合同有效期内，任何一方单方解除合同，应承担违约责任， 向对方支付违约金。违约金的标准为合同金额的 10%,即 ￥******万元（大

写：******）。

2. 甲方故意延期支付服务费，延迟支付服务费超过二个月的，乙方有权解除合同，但要提前一个月书面通知甲方；

3.甲方采用不定期或专项检查的方式对乙方提供的服务进行考核，考核标准根据《中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法》(附件 1)执行。经考核乙方服务不合格的，甲方有权对乙方进行处罚并提出整改要求，乙方对于甲方提出的处罚意见拒不执行或在甲方要求的整改期限内拒不落实、不能改正的，甲方有权解除合同，由此带来的一切损失由乙方承担；

4.任何一方违约造成经济损失的，违约金不足以弥补损失的，违约方还应承担继续赔偿责任。

第八条合同的变更、解除、终止

1. 甲乙双方经协商一致可以变更或终止本合同；

2. 根据合同约定，一方违约行为达到合同约定终止条件而解除的，另外一方有权向 对方发出书面终止合同通知，解除的效力自书面终止通知送达对方之日起生效。 一方以信 件方式向另一方送达的，信件发出之日起 5 日后，视为送达另一方。一方以特快专递方式 向另一方送达的，特快专递发出之日起 5 日后，视为送达另一方。一方以传真或电子邮件 方式向另一方送达的，传真或电子邮件发出之时，视为送达另一方；

3.合同因违约终止而解除的，乙方应将已收取的未提供服务的对应价款返还并向甲方承担合同总金额 30%的违约金，或者甲方应将已完成服务但未支付的对应价款完成支付，无论返还或支付，均应与违约金同时执行。 合同解除后，不影响双方继续对合同条款进行清理和主张违约赔偿的权利。

第九条争议与解决

本合同在履行中如发生争执，双方应协商解决，协商不成的，任何一方应向甲方所在 地人民法院起诉。

第十条履约验收方案

甲方依据《中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法》(附件 1)对乙方提供的服务进行验收，针对服务提供过程中问题，依据《中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法》(附件 1)对乙方进行处罚，甲方提出具体要求并督促乙方限期整改。

第十一条其他

1.下列文件构成本合同书的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

a. 本合同书

b. 中标通知书

c. 补充协议或附件

d. 招标文件(含招标文件补充通知)

e. 投标文件(含澄清文件)

双方因签署和履行本合同书而相互往来的书面往来函电、会议记录、工作报告、数据 记录等。

上述这些文件具同等效力，文件内容发生冲突的，以排序在前的文件为准，但如签署 时间在后的文件明确是对签署在前文件相应内容进行变更的，则以该签署在后的文件的相 应内容为准；

2.本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行，双方应按有关法律规定及时 协商处理。本合同附件与本合同具有相同效力；

3.本合同自双方签字盖章且乙方提交履约保证金后生效。

4.本合同正本连同附件， 一式陆份，甲方叁份、乙方叁份。具有同等法律效力。

5.送达方式

双方互相送达文件的有效方式如下：

(1)电子送达

发包方收发件电邮信箱 _____*******_____；

承包方收发件电邮信箱 _____********_____ ；

(2)信函送达

发包方收发件邮政地址：_____********_____；

收件人：_____********_____ 电 话 ：_____********_____

承包方收发件邮政地址：_____********_____

收件；_____********_____ 电 话 ：_____********_____

送达文件可任选一种方式或同时选择两种方式；以电子方式发出的文件，4 小时未退回的，视为对方收到；以信函方式发出的文件，三日内未退回的，视为对方收到。

甲方签字(盖章):

法定(委托)代表:

年 月 日

乙方签字(盖章)

法定(委托)代表人:

年 月 日

附件 1

中国长城博物馆开放秩序管理工作管理办法

第一章　总则

第一条　为确保中国长城博物馆开放秩序管理工作规范、有效，特制定本办法。

第二条　本办法是**社教讲解、开放、医务及秩序岗位人员**开展工作的基本遵循，也是管理人员对开放秩序服务管理有效性进行评判的参考依据。

第二章　岗位设置及职责

第三条 具体岗位设置及工作时间情况见表 1。

岗位名称	工作区域	工作时间	岗位数量	岗位人员数量
项目经理	开放区域（一层讲解员休息室办公）	8.30-17:00	2	2
讲解员及社教专员	开放区域（一层讲解员休息室办公）	9:00-17:00	6	6
开放主管	开放区域（一层讲解员休息室办公）	8:30-17:00	1	2
寄存	一层观众入口（西北门）外存包处	9:00-17:00	1	3
检票（验证）	一层观众入口（西北门）	9:00-17:00	2	6
	二层专题数字展厅	9:00-17:00	1	
咨询（含电话咨询）、投诉、观众留言、童车轮椅租借	一层礼仪大厅服务台	9:00-17:00	2	4
医务服务	一层医务室	9:00-17:00	1	2
秩序主管	开放区域（一层讲解员休息室办公）	8.30-17:00	1	2
展厅秩序	一层陈列展厅一	9:00-17:00	1	21

	一层陈列展厅二	9:00-17:00	1	

	一层陈列展厅三	9:00-17:00	1	
	二层临时展厅	9:00-17:00	1	
	二层专题数字展厅	9:00-17:00	1	
	二层长城厅	9:00-17:00	1	
公共空间秩序	一层礼仪大厅（含扶梯）	9:00-17:00	1	
	一层游客服务大厅	9:00-17:00	1	
扶梯秩序	扶梯中继平台	9:00-17:00	1	
开放区至办公区通道秩序	二层开放区至办公区通道	9:00-17:00	1	
观众出口秩序	一层观众出口（西南门）	9:00-17:00	1	
观众入口秩序	一层观众入口（西北门）	9:00-17:00	1	3

表 1　开放秩序服务岗位设置

第四条　基础职责

基础职责是讲解社教、开放、医务服务及秩序各岗位人员均须履行的职责，主要包括：

1、遵纪守法，严格执行中国长城博物馆相关规章制度；

2、严格遵守岗位纪律，不得迟到、早退、脱岗，值岗期间不得进行与工作无关的活动；

3、明确岗位职责、工作内容、工作流程和工作要求；具备值岗的基本素质和条件，具备服务意识、大局意识、团队合作意识和风险防控意识，具有一定的沟通能力、执行能力和学习能力。

4、熟练掌握本职岗位相关器械、器具使用方法，熟悉工作区域基本情况及安防、消防设施部署；

5、熟练掌握突发事件的处置流程，对发现的问题、隐患第一时间进行处置并按照请示报告程序上报，严防事态扩大；

6、妥善保管配发的设备、器械、器具；

7、服从中国长城博物馆管理人员的领导和指挥；

8、及时响应并认真完成中国长城博物馆责任部门交办的其他工作及临时性任务。

第五条　仪容风纪

讲解社教、开放、医务服务及秩序各岗位人员应当自觉维护中国长城博物馆对外形象，遵守下列仪容风纪规定：

1、值岗时，精神饱满，举止端庄，保持规范的站姿；

2、值岗期间统一着工作服，保持衣着整洁并正确佩戴本职岗位相关的证件、器械及器具；

3、保持个人卫生，注重个人形象，严禁酒后上岗；

4、文明值岗，端庄热情，自觉使用文明执勤用语，面对观众（来访者）疑问或抱怨耐心对待，严禁与其发生任何形式的言语或肢体冲突。

第六条　项目经理岗位职责

1、对项目安全生产、服务正常运营负整体责任，每周不少于5日驻馆值守；

2、熟悉掌握签订的服务合同中规定的服务内容、工作标准，督促所属人员严格遵守中国长城博物馆管理、安全、疫情防控相关规定，落实合同要求高质量完各项任务；负责场馆开放区域内开放秩序工作的全面质量管理；负责观众投拆和突发事件的处理及上报工作。

3、熟悉开放服务各类预案、工作程序，掌握应对突发事件、异常情况的方式方法，遇有问题第一时间确定并组织相关人员采取适宜措施，严防事态扩大；

4、实时掌握中国长城博物馆的相关要求并及时传达落实；

5、定期（每周不少于1次）组织所属人员开展岗位技能、服务理念以及防突发事件应急演练；

6、主动获取并掌握中国长城博物馆管理人员联系方式，保持通讯24小时畅通；

7、针对中国长城博物馆管理人员提出的意见及要求，在规定的期限内督导所属人员落实到位并及时将相应情况反馈；

8、依据本办法规定内容对所属人员履行岗位职责符合性进行考核、纠正，配合中国长城博物馆管理人员依据发现的违规事实实施处罚；

9、掌握所属人员思想动态，防止情绪、思想状况异常者上岗，确保各岗位人员精神状态饱满、工作态度端正。

第七条　讲解员及社教专员岗位职责

1、日常讲解接待：为观众提供常设展、临展及巡展的专业讲解服务，使用普通话（或英语），确保内容准确、生动、因人施讲；

2、社会教育活动组织：策划并实施公众教育、研学课程、进校园、讲座、工作坊等教育项目，推动长城文化普及；

3、讲解词编写与优化：根据展览内容和观众群体（如青少年、专家、外宾等）编写、修订讲解词，做到知识严谨、语言流畅；

4、观众咨询与引导：解答观众疑问，收集反馈意见，协助优化参观体验；

5、展品维护与秩序引导：配合策展与安保人员，维护参观秩序，确保展品安全，必要时处理突发事件；

6、社教教室的管理和使用：负责对社教教室的设备、器材、材料包等进行维护和管理，维护社教教室的秩序和清洁，发现设备故障，及时上报进行维修；

第八条　开放主管岗位职责

1、协助项目经理履行各项职责，确保合同约定条款按标准执行；每周不少于5天驻馆值守。

2、负责开放各项工作的沟通协调，安排落实，监督检查，应急处置等工作；

3、负责开放岗位人员的排班和考勤管理工作。

4、负责协助项目经理组织开放员工开展培训学习工作，负责本区域员工的思想教育工作。

5、负责开放岗位区域安全、消防工作。

第九条　开放岗（寄存、检票、咨询）岗位职责

1、寄存；负责为观众提供大件行李人工寄存服务；负责引导观众如何使用自动寄存柜并及时帮助观众解决寄存问题；负责寄存设备设施的开启、关闭、清机、重启等工作，检查设备情况确保正常使用；寄存物品出现破损和丢失现象及时报告；对观众遗落的寄存物品进行妥善保管并上报情况；负责维持寄存处的卫生清洁工作；负责寄存数据、信息的收集汇总工作。

2、检票（验证）：熟知票务政策,按规定查验有效证件、及时验收门票，确保无漏检现象；负责票务数据的统计、汇总、上报工作；使用、保管票务设备，如发现机器故障，及时上报进行维修；负责维护检票处秩序；负责协助进行晚间清场工作。

3、咨询处：熟知场馆对外服务的相关信息和资讯，了解八达岭长城景区相关服务信息，负责在咨询处提供现场咨询和电话咨询服务；负责处理观众留言、建议、表扬和投诉，相关数据及信息整理后上报；负责摆放及发放宣传资料；负责童车及轮椅的租用和归还，同时确保童车及轮椅清洁。负责记录、保管观众遗失物品，归

还失主时，认真确认登记领取人信息。

第十条　秩序主管岗位职责

1 协助项目经理履行各项职责，确保合同约定条款按标准执行；每周不少于 5 天驻馆值守。

2、负责秩序各项工作的沟通协调，安排落实，监督检查，应急处置等工作；3、负责秩序岗位员工的管理和培训，保证相关人员按时出勤、值岗安排合理、值岗质量符合中国长城博物馆实际需求，通过岗前培训和日常培训确保相关人员熟悉工作内容且有能力履行岗位职责。

4、负责开放区域的全部钥匙管理及早晚交接工作，每天需早 8 点、晚 18 点与安保交接展厅。

5、保障开放区域（含公共区域及展厅）及出入口安全与秩序，快速有效处置突发事件。

6、负责开放岗位区域安全、消防工作，保证观众安全、文物安全、场馆安全。

第十一条 秩序岗岗位职责

1、负责展厅开放期间文物安全；负责展厅内观众安全及参观秩序维护；熟知展厅配备消防设备设施的位置及使用方法；熟知展厅各疏散通道位置，如遇突发事件能及时疏散观众；负责展厅早开门及晚清场工作；展厅布撤展期间负责展厅出入口管理工作；负责展厅设备设施故障报修工作；负责展厅突发应急事件、异常情况处理及上报工作。

2、负责公共空间开放期间观众、展品及设备设施安全；负责公共空间观众参观秩序维护；熟知公共空间配备消防设备设施的位置及使用方法；熟知公共空间各疏散通道位置，如遇突发事件能及时疏散观众；负责公共空间晚清场工作；负责公共空间设备设施故障报修工作；负责公共空间突发应急事件、异常情况处理及上报工作。

3、负责观众乘坐扶梯的安全与秩序维护；熟知乘梯规则，掌握急停操作；负责扶梯故障报修工作；负责扶梯突发应急事件、异常情况处理及上报工作。

4、负责开放区至办公区通道的通行管理及出入登记工作；严格查验工作证件，确保登记信息要素全面、准确；每天早 8 点、晚 18 点与安保交接岗位。

5、负责观众出入口的安全与秩序维护；负责在大客流时段进行限流管理；负责打开、关闭场馆出入口的大门；熟知疏散流程，如遇突发事件能及时疏散观众。

第十二条 医务服务岗位职责

1、严格遵守各项医疗卫生管理规定和中国长城博物馆管理规定；

2、驻馆值守期间每天不少于4次于开放服务全部区域进行巡视，满足观众提出的基础医护诉求；

3、驻馆值守期间随时响应开放服务区域管理人员的医护要求，在职责范围内提供医护服务；

4、遇有超出岗位权责的医护服务需求，应按照请示报告规定及时上报情况，严禁越权擅自处置；

5、接到突发事件及时报告，同时配合开放员工拨打120或999等急救电话。

第三章　工作纪律

第十三条　请示报告。开放秩序服务人员在进行请示报告时，应遵守以下规定：

1、开放秩序服务人员在一般情况下遇到超出本职岗位处理权限的问题时，必须及时向上级请示报告后方可按要求进行处置；

2、通常情况下，请示报告应按照开放/秩序主管→项目经理→中国长城博物馆主责部门的顺序逐级进行；遇有紧急情况、涉外问题以及突发情况可越级报告，但事后必须逐级报告直属上级；

3、上报情况应当包括时间、地点、人物、事件情况、处理结果等内容。报告发现的待解决问题或隐患时，应当提出处理意见或建议。

第十四条　物品管理

开放秩序服务人员应遵守以下物品管理规定：

1、物品管理的对象为观众遗失或馆内工作人员遗落在展厅秩序管理及医护服务人员工作区域的物品；

2、物品管理应指定专人负责，并建立台帐，记录收到的时间、地点、数量及品名。必要时，还应对物品质量状态进行记录；

3、发现疑似观众遗留在所属工作区域内的贵重物品，应当两人或以上共同清点和登记，统一交中国长城博物馆管理人员处置，不得私自取用。

第四章　考核办法

第十五条　通过以下方式对开放秩序服务人员符合性、有效性进行考核：

1、自查

2、专查

3、抽查

第十六条　自检由开放主管、秩序主管自行组织进行，发现所属人员有违规行为应及时制止并督导整改。

第十七条　专检由中国长城博物馆管理人员、馆值班干部结合日常巡查不定期组织开展，考核结果作为对开放秩序服务提供方实施处罚的依据。

第十八条　抽查为上级主管机关以随机抽检的方式组织实施，考核结果作为对开放秩序服务提供方实施处罚的依据。

第五章　违规行为认定及处罚

第一节　违规行为认定

第十九条　违规行为认定。凡开放秩序服务人员行为存在下列情形之一的，即认定为违规行为。

1、迟到/早退；

2、脱岗；

3、缺岗；

4、未履行岗位职责；

5、与工作无关的活动；

6、其他中国长城博物馆管理人员认为影响或可能影响开放秩序服务提供质量、效率的行为。

第二十条　迟到/早退指未按规定的时间上岗/离岗的行为。

第二十一条　脱岗指于值岗期间擅自离岗，或岗位交接过程中，接岗人员未到自行离岗导致岗位无人值守的行为。

第二十二条　缺岗指出现每个值班时段在岗服务人员数量少于已签订合同约定人数的情况。

第二十三条　未履行岗位职责指开放秩序服务人员未按照本制度规定履行本职岗位职责导致服务标准降低或长城博物馆遭受经济、名誉损失的行为。

第二十四条　从事与工作无关的活动指开放秩序服务人员于值岗期间进行妨碍工作有序开展或可能降工作成效的活动的行为。

第二节　处罚

第二十五条 开放秩序服务人员值岗过程中出现违规行为，将按照严重程度进行经济处罚。

第二十六条　合同履行期限内，在专检过程中首次发现并确认开放秩序服务人员违规行为，情节较轻的，单次处罚金额为 1000～2000 元，如违规情节严重或造成投诉、名誉、经济受损等恶劣影响，可直接进行 10000～30000 元的处罚。

第二十七条　合同履行期限内，在专检过程中再次发现并确认开放秩序服务人员存在违规行为，情节较轻的，单次处罚金额为 2000～5000 元，如违规情节严重或造成投诉、名誉、经济受损等恶劣影响，可直接进行 10000～30000 元的处罚。

第二十八条　合同履行期限内，在专查过程中累计三次或以上发现并确认开放秩序服务人员违规行为，情节较轻的，单次处罚金额为 5000～10000 元，如违规情节严重或造成投诉、名誉、经济受损等恶劣影响，可做 10000～30000 元处罚。中国长城博物馆认为必要时，执行解除合同程序。

第二十九条 合同履行期限内，在抽查过程中发现并确认开放秩序服务人员违规行为，单次处罚金额为 10000～30000 元，情节较重的，视情况做 30000 元以上处罚或执行解除合同程序。

第三十条 受到处罚后，开放秩序服务提供方需针对出现问题的原因进行分析，查找服务工作中存在的薄弱环节，提出可行的整改、预防措施并形成专项书面材料上报中国长城博物馆公众服务部。

第三十一条　处罚金从开放秩序服务提供方已交付的履约保证金中扣除。

第三十二条　处罚实施按照以下程序执行：

1、中国长城博物馆管理人员依据违规事实开具《工作过失单》（见附表），对照本办法提出具体处罚意见；

2、中国长城博物馆开放秩序工作责任部门对《工作过失单》进行审核签发，执行处罚措施并对落实情况进行确认。

第六章　附则

第三十三条　本办法自 2026 年 6 月 1 日起执行。

第三十四条　本办法各项条款、规定的最终解释权属于中国长城博物馆开放秩序工作责任部门。

附表

工 作 过 失 单

<table>
<tr><td>日期：</td><td>报送部门（单位）：</td><td>报送人：</td></tr>
<tr><td colspan="3">过失情况描述：</td></tr>
<tr><td colspan="3">过失认定：</td></tr>
<tr><td colspan="3">处罚意见：</td></tr>
<tr><td colspan="2">检查人章签：</td><td>过失方章签：</td></tr>
<tr><td colspan="3">签发人章签：　　年　　月　　日</td></tr>
</table>

第七章 投标文件格式

投标文件封面（非实质性格式）

投 标 文 件

项目名称:中国长城博物馆开放秩序服务项目

项目编号：110000262102001676 34-XM001

采购编号：0610-2641NF030499

投标人名称：_____

2026 年 XX 月 XX 日

目 录

格 式 自 拟

一、资格证明文件

1　满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

1-1 营业执照等证明文件

1-2 投标人资格声明书

投标人资格声明书

致：北京国际招标有限公司

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

（一）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（二）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（三）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（四）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录指因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚，不包括因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，但期限已经届满的情形）；

（五）我单位不属于政府采购法律、行政法规规定的公益一类事业单位、或使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织（仅适用于政府购买服务项目）；

（六）我单位不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后，再参加该采购项目的其他采购活动的情形（单一来源采购项目除外）；

（七）与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他法人单位信息如下（如有，不论其是否参加同一合同项下的政府采购活动均须填写）：

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
…		

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

说明：供应商承诺不实的，依据《政府采购法》第七十七条“提供虚假材料谋取中标、成交的”有关规定予以处理。

2　落实政府采购政策需满足的资格要求

2-1 中小企业政策证明文件

说明：

（1）如本项目（包）不专门面向中小企业预留采购份额，资格证明文件部分无需提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件；供应商如具有上述证明文件，建议在商务技术文件中提供。

（2）如本项目（包）专门面向中小企业采购，投标文件中须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，且建议在资格证明文件部分提供。

（3）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业的，如供应商因落实政府采购政策拟进行分包的，投标文件中除须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，还须同时提供《拟分包情况说明》及《分包意向协议》，且建议在资格证明文件部分提供。

（4）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求供应商以联合体形式参加采购活动，如供应商为联合体的，投标文件中除须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，还须同时提供《联合协议》；上述文件建议在资格证明文件部分提供。

（5）中小企业声明函填写注意事项

1）《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。

2）对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。

3）对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。

（6）温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组

织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300 号）》及《金融业企业划型标准规定》（银发〔2015〕309 号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

2-1-1 中小企业证明文件

中小企业声明函（服务）格式

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承接企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元[1]，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承接企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日 期：_____

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

残疾人福利性单位声明函格式

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕 141 号）的规定，本单位**（请进行选择）：**

□不属于符合条件的残疾人福利性单位。

□属于符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日　期：

2-1-2 拟分包情况说明及分包意向协议

拟分包情况说明

致：（采购人或采购代理机构）

我单位参加贵单位组织采购的项目编号为_____的_____项目（填写采购项目名称）中___包（填写包号）的投标。拟签订分包合同的单位情况如下表所示，我单位承诺一旦在该项目中获得采购合同将按下表所列情况进行分包，同时承诺分包承担主体不再次分包。

序号	分包承担主体名称	分包承担主体类型（选择）	资质等级	拟分包合同内容	拟分包合同金额（人民币元）	占该采购包**合同金额**的比例（%）
1		□中型企业 □小微企业 □其他				
2		□中型企业 □小微企业 □其他				
…						
					合计：	

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

1. 如本项目（包）允许分包，且投标人拟进行分包时，必须提供；如未提供，或提供了但未填写分包承担主体名称、拟分包合同内容、拟分包合同金额，投标无效。

2.如本招标文件《投标人须知资料表》载明本项目分包承担主体应具备的相应资质条件，则投标人须在本表中列明分包承担主体的资质等级，并后附资质证书电子件，否则投标无效。

3. 投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时请仔细阅读资格证明文件格式 2-1 中说明，并建议按要求在资格证明文件中提供相关全部文件；投标人非

“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时，建议在本册提供。

分包意向协议

甲方（投标人）：_____

乙方（拟分包单位）：_____

甲方承诺，一旦在_____（采购项目名称）（项目编号/包号为：_____）招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1.分包内容：_____。

2.分包金额：_____，该金额占该采购包合同金额的比例为___%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：_____　　乙方（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

本协议仅在投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时必须提供，否则**投标无效**；且投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则**投标无效**。

2-2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）

3　本项目的特定资格要求（如有）

3-1 联合协议（如有）

联合协议

_____ 、 _____ 及 _____就“_____（项目名称）”____包招标项目的投标事宜，经各方充分协商一致，达成如下协议：

一、 由_____牵头，_____、_____参加，组成联合体共同进行招标项目的投标工作。

二、 联合体中标后，联合体各方共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、 联合体各方均同意由牵头人代表其他联合体成员单位按招标文件要求出具《授权委托书》。

四、 牵头人为项目的总负责单位；组织各参加方进行项目实施工作。

五、 _____负责_____，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。

六、 _____负责_____，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。

七、 _____负责_____（如有），具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。

八、 本项目联合协议合同总额为_____元，联合体各成员按照如下比例分摊（按联合体成员分别列明）：

（1）_____为□大型企业□中型企业、□小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、□其他，合同金额为_____元；

（2）_____为□大型企业□中型企业、□小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、□其他，合同金额为_____元；

（…）_____为□大型企业□中型企业、□小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、□其他，合同金额为_____元。

九、 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

十、 其他约定（如有）：_____。

本协议自各方盖章后生效，采购合同履行完毕后自动失效。如未中标，本协议自动终止。

联合体牵头人名称：_____　　联合体成员名称：_____

盖章：_____　　盖章：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

1. 如本项目（包）接受供应商以联合体形式参加采购活动，且供应商以联合体形式参与时，须提供《联合协议》，否则**投标无效**。
2. 联合体各方成员须在本协议上共同盖章。

3-2 其他特定资格要求

4　投标保证金凭证/交款单据电子件

二、商务技术文件

1　投标书（实质性格式）

投标书

致：北京国际招标有限公司

我方参加你方就_____（项目名称，项目编号/包号）组织的招标活动，并对此项目进行投标。

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下：

（1）本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起_____个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

（4）如我方中标，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照招标文件要求提交履约保证金，并在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

2. 其他补充条款（如有）：_____。

与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____　　传真_____

电话_____　　电子函件_____

投标人名称（加盖公章）_____

日期：_____年_____月_____日

2　授权委托书（实质性格式）

授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人），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、提交、撤回、修改_____（项目名称）投标文件和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至投标有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

委托代理人（签字或签章）：_____

日期：_____年_____月_____日

附：法定代表人（单位负责人）及委托代理人身份证明文件电子件：

说明：

1.若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，则法定代表人（单位负责人）处的签署人可为单位负责人。

2.若投标文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》；否则，不需要提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》。

3.供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。

4.供应商应随本《授权委托书》同时提供法定代表人（单位负责人）及委托代理人的有效的身份证或护照等身份证明文件电子件。提供身份证的，应同时提供身份证双面电子件。

法定代表人（单位负责人）身份证明

致：北京国际招标有限公司

兹证明，

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____

系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）身份证或护照等身份证明文件电子件：

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

日期：_____年_____月_____日

3　开标一览表（实质性格式）

开标一览表

项目编号：_____　　项目名称：_____

包号	投标人名称	投标报价		合同履行期限	备注
		大写	小写		

注：1.此表中，每包的投标报价应和《投标分项报价表》中的总价相一致。
2.本表必须按包分别填写。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

4 投标分项报价表（需至少包含下列内容，投标人可根据自身情况增加行）

投标分项报价表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____报价单位：人民币元

序号	分项名称	数量（人）	单价（元/人/月）	服务期（月）	合价（元）（=数量×单价×服务期	备注/说明
1	项目经理	2	/	/		1=1.1+1.2
1.1	项目经理1	1		18		
1.2	项目经理2	1				
2	讲解员及社教专员	6	/	/		2=2.1+2.2
2.1	双语讲解员	2		19		
2.2	讲解员及社教专员	4				
3	开放岗位	17	/	/		3=3.1+3.2+3.3
3.1	开放主管	2		18		
3.2	开放岗位（寄存、检票、咨询）人员	13		17.5		
3.3	医务服务人员	2		17		
4	秩序岗位	26	/	/		4=4.1+4.2
4.1	秩序主管	2		18		
4.2	秩序岗位人员	24		17.5		
项目总价（元）=1+2+3+4						

注：1. 如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。

2. 本项目实际进场时间以采购人通知为准，合同履行过程中将根据各岗位实际到岗情况按单价据实结算，上表中一个月按21.75天计算。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

5 合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条目号（页码）	招标文件要求	投标文件内容	偏离情况	说明
对本项目合同条款的偏离情况（应进行选择，未选择**投标无效**）： ☐**无偏离**（如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。） ☐**有偏离**（如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐一列明，否则**投标无效**；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）					

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

6　采购需求偏离表（实质性格式）

采购需求偏离表

项目编号/包号：_____　　项目名称：_____

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
对本项目采购需求的偏离情况（应进行选择，未选择**投标无效**）： ☐**无偏离**（如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对采购需求中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。） ☐**有偏离**（如有偏离，则应在本表中对偏离项逐一列明，否则**投标无效**；对采购需求中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）					

注：.“偏离情况”列应据实填写“无偏离”、“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：　　_____

日期：_____年_____月_____日

7　本国产品标准证明文件（本项目不涉及）

关于符合本国产品标准的声明函

本公司（单位）郑重声明，根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的规定，本公司（单位）提供的以下产品属于本国产品。具体情况如下：

1.（产品名称1）[1]，生产厂为（厂名）[2]，厂址为（生产厂址）。（产品名称1）的中国境内生产的组件成本占比≥（规定比例）[3]。（产品名称1）的（关键组件）[4]在中国境内生产。（产品名称1）的（关键工序）[5]在中国境内完成。

2.（产品名称2），生产厂为（厂名），厂址为（生产厂址）。（产品名称2）的中国境内生产的组件成本占比≥（规定比例）。（产品名称2）的（关键组件）在中国境内生产。（产品名称2）的（关键工序）在中国境内完成。

……

本公司（单位）对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，愿承担相应法律责任。

公司（单位）名称（盖章）：

日期：　　年　　月　　日

注：1.产品如有型号，请在“产品名称”栏一并填写。

2.生产厂名与厂址应与生产厂营业执照载明的相关信息保持一致。

3.该产品的中国境内生产的组件成本占比相关要求实施前，“规定比例”栏可不填。

4.该产品的关键组件要求实施前，“关键组件”栏可不填。

5.该产品的关键工序要求实施前，“关键工序”栏可不填。

产品成本占比承诺函

我公司（单位）郑重承诺，我公司已阅读并理解《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的规定。据此承诺如下：

为本采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占提供的全部产品成本之和的比例为_____%。

公司（单位）名称（盖章）：

日期：　　年　　月　　日

注：

1. 本承诺函应按包分别提供。

2. 单一产品采购无须提供本承诺函；供应商提供产品全部为本国产品，且提供了《关于符合本国产品标准的声明函》时，无须提供本承诺函。

3. 当采购项目或单个采购包中含有多种产品，且供应商提供的产品同时包含本国产品及非本国产品，则供应商除需提供《关于符合本国产品标准的声明函》外，还需提供本承诺函；否则，不享受价格评审优惠。

8　中小企业证明文件

说明：

1）中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，以证明中小企业身份。《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。

2）对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。

3）对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。

4）温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300号）》及《金融业企业划型标准规定》（银发〔2015〕309 号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

9　招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

9-1 供应商信息采集表

供应商名称	供应商所属性别	外商投资类型

注：1.供应商如为联合体，则应填写联合体各成员信息。

2.供应商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有供应商51%以上绝对所有权的性别；绝对所有权拥有者可以是一个人，也可以是多人合计计算。

3.外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。

9-2 拟派项目团队人员情况

序号	拟承担职务	姓名	性别	年龄	学历	专业	从业资格（职称、证书等）	备注
1								
2								
3								
…								

注：1.本表要求人员为拟投入本项目的主要人员，投标人可根据实际情况调整本表格式。

9-2-1 人员简历

姓名		性别		年龄	
从业资格（职称、证书等）		在本单位工作时间		毕业时间	
毕业学校		学历		专业	
工作经验					
年　月	参加过类似项目名称			担任职务	项目单位及联系人/电话
拟在本项目中拟承担职务					

说明：团队人员应每人填一张并附相应证明材料（如身份证、毕业证书、相关证书（包括但不限于资格、职称、执业证书等）。

9-3 类似业绩证明

项目编号：_____ 项目名称：_____

序号	项目名称	项目金额	项目内容 概述	合同 签订时间	项目单位及 联系人/电话	备注

说明：

1、业绩的认定标准及有效证明文件要求见招标文件第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

2、供应商必须提供能够证明上述业绩真实性的证明资料，内容须清晰。

3、供应商须将提供的有效证明材料按本表形式及编号顺序进行编排。未提供有效证明材料的业绩在评标时将不予认可。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

10 中标服务费承诺

中标服务费承诺书

致：北京国际招标有限公司

我们在贵公司组织的_____项目招标中若获中标（项目编号：_____），我们保证按本项目招标文件的规定，以支票、电汇或现金，向贵公司即北京国际招标有限公司（地址：北京市东城区朝阳门北小街71号，开户银行：华夏银行北京建国门支行，账号：10265000000524102），一次性交纳中标服务费用。

特此承诺！

投标人名称（加盖公章）：　　_____

日期：_____年_____月_____日

11 技术方案（格式自拟）

投标文件技术部分是针对招标文件的采购要求以及评审的特点进行编制，格式自拟。编制内容应包括但不限于招标文件第五章采购需求和评分办法中关于技术部分所设置评审项的全部要求。

12 其他材料

（1）相关承诺书（格式自拟）

至少包含：

（2）采购需求★号条款响应（格式自拟，要求提供相关证明材料的，请按要求提供，否则将不予认可）

★1）中标供应商配备的讲解人员需经过中国长城博物馆确认后方可到岗（须提供承诺书加盖单位公章，格式自拟）。

★2）供应商拟派的医务服务人员 2 人须具有有效的《护士执业证书》（须提供有效证书复印件）；且有 5 年（含）以上相关工作经验，且无犯罪记录（相关工作经验及无犯罪记录须提供承诺加盖单位公章，格式自拟）。

（3）……

13 关于投标保证金的声明（格式）

关于投标保证金的声明

（此声明开标会议当日，现场单独递交）

致：北京国际招标有限公司

我单位参与贵公司组织的_____（项目名称），招标编号_____。在招投标活动结束后，请将投标保证金退至我单位以下账户：

户　　名：_____

开 户 行：_____

行　　号：_____

账　　号：_____

为此，我单位声明：

以上账户信息真实有效，如我单位相关信息在此期间内发生变更，我单位负责及时通知贵公司。如由于填写信息不实、内容不清晰、我单位信息变更而未及时告知贵公司等问题，引发的退还保证金延误等问题，后果由我单位自行承担。

开票信息

公司名称：_____

税号：_____

地址：_____

电话：_____

开户行名称：_____

账　　号：_____

接收发票邮箱：_____

投标人名称（盖章）：_____

日期：　　年　　月　　日

注：

1. 此笔款项为本次招标项目的投标保证金。

2. 本声明须加盖投标人公章或财务专用章，并请勿加盖在银行信息上。