国企采购

**公开招标**

**电子招标文件**

**采购项目名称：****上水堂国际酒店服务团队外包采购项目**

**采 购 编 号：XSCG-F202504230013**

**采 购 人：湖南自由贸易试验区临空产业投资集团有限公司**

**采购代理机构：湖南信元工程项目管理有限公司**

**2025年4月**

**关键信息**

**一、资格性审查**

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 审查情况 |
| 1 | 法人提交企业法人营业执照副本(或者法人登记证书)以及组织机构代码证副本原件扫描件； |
| 2 | 供应商提交《湖南省政府采购供应商资格承诺函》 |
| 3 | 法人提交法定代表人身份证明原件扫描件或者法定代表人授权委托书原件扫描件以及被授权代表人在投标单位或投标单位依法登记的分支机构近三个月内任意一个月的社保证明并附法定代表人身份证明原件扫描件，自然人提交身份证原件扫描件。 |
| 4 | 信用记录查询。(由采购人、代理机构进行查询，无需供应商提供书面申明) |
| 5 | 其他说明。(非法人组织参与投标需提供的相关证明材料)。 |
| 6 | 具有履行本项目采购合同所必须的设备和专业技术能力证明材料（根据项目具体履约需求明确） |
| 7 | **特定资格条件：无。** |
| 说明：  1、投标人具有实行了“三证合一”登记制度改革的新证，视同为持有工商营业执照、组织机构代码证和税务登记证，符合基本资格条件的相关条款。投标人具有实行了“五证合一”登记制度改革的新证，视同为持有工商营业执照、组织机构代码证、税务登记证、社会保险登记证和统计登记证，符合基本资格条件的相关条款。  2、资格证明文件原件扫描件须加盖供应商公章。  3、供应商有下列情形之一的，视为无效投标（★）：  （1）有一项资格证明文件未提交的；  （2）提供不符合要求或虚假资格证明文件的；  （3）资格证明文件过了有效期的；  （4）资格证明文件原件扫描件未加盖供应商公章的。  4、被“信用中国”网站列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的、被“中国政府采购网”网站列入政府采购严重违法失信行为记录名单（处罚期限尚未届满的），不得参与本项目的采购活动。  5、近三个月是指：2025年2月至2025年4月  6、特定资格条件：详见第一章投标邀请第三节第3条供应商特定资格条件。  7、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的采购活动。  8、为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的，不得再参加此项目的其他招标采购活动。 | |

**二、符合性审查**

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 审查情况 |
| 1 | 评标委员会应当对符合资格条件的供应商的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件商务、技术等实质性要求。 |
| 1.01 | 依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。评标委员会决定投标文件的响应性只根据投标文件真实无误的内容，而不依据外部的证据，但投标文件有不真实、不正确的内容时除外。 |
| 1.02 | 供应商不得通过修正或撤销不合要求的偏离从而使其投标成为实质上响应的投标。 |
| 2 |  |
| 2.01 | 投标文件中商务技术文件未按照招标文件规定要求签署、盖章的 |
| 2.02 | 投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应，或者对招标文件的偏差超出招标文件规定的偏差范围或最高项数； |
| 2.03 | 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的； |
| 2.04 | 投标有效期不足的； |
| 2.05 | 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的 |
| 2.06 | 法律、法规和招标文件规定的其他投标无效情形的。 |
| 2.07 | 投标标的范围小于采购标的范围的 |
| 3 | 不符合★条款 |
| 4 | 投标文件电子文档有病毒 |
| 5 | 投标文件用不属于本中心的电子密钥进行加密 |
| 6 | 选了非本项目的加密规则文件，导致投标文件不能在开标时解密 |
| 7 | 法律、法规规定的其他情形 |

取值范围

1.2.3权值的取值范围见下表，本采购项目的权值为：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 权值的取值 | |
| 1 | 价格 | 30% | |
| 2 | 技术 | 50% | |
| 3 | 商务 | 20% | |
| 4 | 其他 | 0% | |
| Σ(1+2+3+4)=1 | | | 100% | |

报价评审

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评审因素（30分） | | 权值 |
| 1 | 投标报价 | 以经评标委员会一致认定满足招标文件要求投标价格最低的评标价格为评标基准价，其价格得分计30分。  其他投标人的价格得分统一按公式计算：报价得分=评标基准价÷投标报价×30  注：参照“财政部令第87号”第六十条的规定：评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查的投标人报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。 | 30 |

技术评审

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评审因素（50分） | | 权值 |
| 1 | 服务响应 | 1、投标文件未提供商务和技术响应偏离表的不计分；  2、完全响应招标文件技术、商务、合同条款服务要求的计8 分，每有一项不满足扣 1 分，扣完 8 分为止。 | 8 |
| 2 | 整体服务方案 | 根据投标人针对本项目提供的整体服务方案进行综合评审，方案包括但不限于：①服务范围与内容；②服务流程与制度；③财务管理方案；④档案管理方案等。  方案内容完整、思路清晰、与本项目需求相关、针对性强、实用性强的计 15 分；每缺少一项内容的，扣 4 分；每有一处内容存在缺陷的，扣 1 分，扣完为止。  注：内容缺陷是指与项目名称不符、内容表述错误、内容与项目需求不一致、涉及的技术规范标准等与国家或行业或招标文件要求不一致，内容与实际实施存在差异性，计划安排无条理性、内容空洞、语义表述不清，前后矛盾，存在歧义、混乱，内容不充实完善等。 | 15 |
| 3 | 人员招聘考核管理方案 | 根据投标人针对本项目提供的人员管理方案进行综合评审，方案包括但不限于：①人员招聘与录用；②岗位职责与标准；③人员培训（包括但不限于岗前培训、在岗培训、继续教育、转岗培训等）；④考勤管理；⑤绩效评估与奖惩；⑥薪酬与福利；⑦人员管理方案及措施（包括但不限于劳动合同劳动争议调解方案、社会保险管理方案、档案管理方案等）  方案内容完整、思路清晰、与本项目需求相关、针对性强、实用性强的计 21 分；每缺少一项内容的，扣 3 分；每有一处内容存在缺陷的，扣 1 分，扣完为止。  注：内容缺陷是指与项目名称不符、内容表述错误、内容与项目需求不一致、涉及的技术规范标准等与国家或行业或招标文件要求不一致，内容与实际实施存在差异性，计划安排无条理性、内容空洞、语义表述不清，前后矛盾，存在歧义、混乱，内容不充实完善等。 | 21 |
| 4 | 应急处理方案 | 根据投标人针对本项目提供的应急处理方案进行综合评审，包括但不限于：①各种紧急事件的处理预案；②公共卫生突发事件应急处置；③其他应急保障措施（人员意外事故处理；意见及投诉处理；人力资源紧急调配等）。  方案内容完整、思路清晰、与本项目需求相关、针对性强、实用性强的计 6 分；每缺少一项内容的，扣 2 分；每有一处内容存在缺陷的，扣 1 分，扣完为止。  注：内容缺陷是指与项目名称不符、内容表述错误、内容与项目需求不一致、涉及的技术规范标准等与国家或行业或招标文件要求不一致，内容与实际实施存在差异性，计划安排无条理性、内容空洞、语义表述不清，前后矛盾，存在歧义、混乱，内容不充实完善等。 | 6 |

商务评审

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评审因素（20分） | | 权值 |
| 1 | 综合实力 | 投标人自2020年1月1日至投标截止时间止进入中国旅游饭店业协会评定的“中国饭店集团60强”名单的计2分，该项最高计2分。（投标文件中须提供获奖证书原件扫描件，并加盖投标人公章，否则不计分。） | 2 |
| 2 | 服务  团队 | 投标人拟配备的项目负责人（总经理）具有10年以上以酒店管理层身份（店长或部门经理及以上）管理酒店的相关经验，学历本科及以上，且具有一个单个营业面积在1万平米以上的酒店或多个酒店营业面积累计有6万平米及以上的酒店管理类似经验的，计3分，否则不计分。  注：投标文件中须提供上述人员身份证、有效期内的相关证书（或证明资料）、无刑事犯罪记录证明扫描件以及投标人单位为其缴纳的近三个月社保证明材料（含人社部门的印章）复印件并加盖投标人公章，否则不计分。 | 3 |
| 3 | 类似  业绩 | 投标人自营或直营或以管理运营团队身份运营管理（需在运营）的酒店类似业绩的，每提供1个计0.5分；本项最高计15分。  注：  1、合同到期时间在投标截止时间之后。  2、合同复印件模糊不清、难以辨识的，不计分。  3、自营或直营酒店类似业绩证明材料：在投标人在投标文件中须提供酒店房产证，或与房产商签订的租赁合同和房产证原件扫描件，营业面积证明材料以房产证上为准，类似业绩时间以酒店开业时间证明材料为准。运营管理酒店的类似业绩：投标人在投标文件中须提供类似业绩合同原件扫描件及酒店方营业执照原件扫描件并加盖酒店管理方公章，提供资料中需注明联系人及联系电话；如类似合同原件委托方与营业执照信息不符的，须酒店方出具相关证明材料原件扫描件。类似业绩合同中无营业面积的证明材料则须提供与酒店方的租赁合同、房产证原件扫描件并加盖酒店方公章。  4、采购人保留业绩核实的权利，投标人如提供虚假业绩等谋取中标的行为，一经发现，将报行政监管部门严肃查处。 | 15 |

★条款汇总

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 条款内容 |

商务部分，技术部分★号条款未在★条款汇总表中的，请视为无效★号条款

**目录**

[关键信息 1](#_Toc9646)

[第一章 投标邀请 8](#_Toc22224)

[第二章 投标须知 11](#_Toc1533)

[第三章 评标方法及标准（综合评分法） 29](#_Toc19615)

[第四章 采购需求 42](#_Toc13584)

[第五章 采购合同 42](#_Toc8163)

[第六章 投标文件的组成 53](#_Toc13408)

**第一章 投标邀请**

湖南自由贸易试验区临空产业投资集团有限公司对上水堂国际酒店服务团队外包采购项目进行公开招标采购，现将采购事项公告如下：

**一、采购标段名称、编号及预算金额**

采购标段名称：上水堂国际酒店服务团队外包采购项目

采购编号： XSCG-F202504230013

采购标段预算：7092556.2元

采购标段最高限价：7092556.2元

1. **采购人的采购需求：**本项目所属行业为“租赁和商务服务业”。其他要求详见“第四章采购需求”。

**是否为定点项目：****否**

**定点家数和定点方式：****/**

**1、采购项目需要落实的政府采购政策**：（□根据采购项目特点选择）

（1）强制采购：列入财政部、国家发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》且属于应当强制采购的节能产品品目□

（2）优先采购：政府采购鼓励采购节能环保产品□环保产品□，政府采购支持两型产品□

（3）预留份额：非专门面向中小企业☑ 专门面向中小企业□ 联合体形式预留份额□（中小企业份额为，其中小微企业份额为/）合同分包预留份额□（中小企业份额为/其中小微企业份额为 /）

（4）价格评审优惠：政府采购促进中小企业□ 监狱企业□ 残疾人福利企业□（监狱企业、残疾人福利企业视同小型微型企业）

**2、采购进口产品**：本项目拒绝进口产品投标。

**三、供应商的资格要求**：

1、供应商基本资格条件：供应商应当符合《政府采购法》第二十二条第一款的规定，即：

（1）具有独立承担民事责任的能力；

（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

（6）法律、行政法规规定的其他条件。

2、被“信用中国”网站列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的、被“中国政府采购网”网站列入政府采购严重违法失信行为记录名单（处罚期限尚未届满的），不得参与本项目的政府采购活动。

3、**供应商特定资格条件：无。**

4、联合体投标。本次招标不允许联合体投标。接受联合体投标的，联合体应当具备下列条件：/。

5、合同分包：本次招标不接受合同分包。

6、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

7、为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的，不得再参加此项目的其他招标采购活动。

**8、其他说明：参照《湖南省财政厅关于政府采购促进中小企业发展有关措施的通知》（湘财购〔2022〕17号）文件规定，符合法定条件的供应商凭《湖南省政府采购供应商资格承诺函》参与采购活动，无需提供财务状况、缴纳税收和社会保障资金等资格证明的材料。**

**四、招标文件的获取**

1、凡符合投标资格要求并有意参加投标者，可在公告发布之日起至提交投标文件截止之日通过登录《湖南省公共资源交易服务平台》（https://changsha.hnsggzy.com）免费下载招标文件。

2、电子招标文件获取方式：投标截止时间前，供应商登录“湖南省公共资源交易服务平台”中进入“长沙政府采购电子交易系统 （http://zfcg.csggzy.cn/TPBidder/memberLogin）”进行格式化电子招标文件的下载。

3、各供应商自行在以上网站下载或查阅招标相关文件和资料等，恕不另行通知，如有遗漏采购人、采购代理机构概不负责。

**五、投标截止时间、开标时间及地点**

1、提交投标文件的截止时间：2025-05 -30 09:00（北京时间），超过截止时间的投标将被拒绝（☆）。

开标时间及地点：2025-05 -30 09:00（北京时间）。长沙公共资源交易中心【长沙岳麓区岳华路279号（岳华路与府中路交汇处）】

2、电子标项目实行网上投标，具体操作为供应商在“湖南省公共资源交易服务平台”，登录“长沙政府采购电子交易系统（http://zfcg.csggzy.cn/TPBidder/memberLogin）”上传投标文件。本项目电子投标文件最大容量为200MB，超过此容量的文件将被拒绝。

**六、招标文件公告期限**：

招标文件公告期限：2025-05-09 17:00至2025 -05 -16 17:00止（5个工作日）。

供应商认为采购文件使自己的权益受到损害的，可以自获取采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取采购文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内，以书面形式（能够有形地表现所载内容，并可以随时调取查用的数据电文，视为符合法律、法规要求的书面形式。）向采购人和采购代理机构提出质疑。

**七、疑问及质疑**：

供应商对政府采购活动事项如有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问。采购人或采购代理机构将在3个工作日内作出答复。

**八、采购人及其委托的采购代理机构的名称、地址和联系方法**

**采购人：湖南自由贸易试验区临空产业投资集团有限公司**

地 址：长沙县大元路黄花综合保税区综合大楼5楼522办公室

联系人：陈先生

电 话：0731-86882906

**采购代理机构：湖南信元工程项目管理有限公司**

地 址：长沙县星沙街道楚天家园B栋902室

联系人：李震然、胡佳秀

邮 编：410100

电 话：0731-84878118

**监督部门：湖南自由贸易试验区临空产业投资集团有限公司风控审计部**

联系电话：0731-81890679

**九、招标代理服务费**

**本项目招标代理服务费45000元，由中标人向代理机构支付，项目预算中已包含此项服务费用，供应商无须单独列出。**

采购人委托代理机构代理事项内容：

**（一）起草、编制采购文件；（二）组织专家对采购文件进行论证；（三）组织采购答疑会；（四）制作、发布采购信息公告；（五）组织开展供应商资格预审；（六）依法组建评审委员会；（七）邀请有关部门现场监督；（八）组织评审活动，记录、整理评审委员会的评审意见，协助评审委员会编写评审报告，提交评审报告给甲方确认，协助甲方确认中标（成交）供应商；（九）制作、发布中标（成交）信息公告；（十）发送供应商中标（成交）通知书；（十一）答复供应商的询问和质疑，配合有关部门的投诉处理；（十二）整理并向采购人移交采购活动的采购文件档案；（十三）法律法规规定的其他事项。**

**十、招标人补充其他内容**

1、本招标项目采用电子化招标采购，请供应商在湖南省公共资源交易服务平台（https://changsha.hnsggzy.com）中登录长沙政府采购电子交易系统（http://zfcg.csggzy.cn/TPBidder/memberLogin）下载CSZF或.CSCF格式的电子招标文件。

2、请供应商在湖南省公共资源交易服务平台下载专区中及时下载安装最新版本“政府采购电子投标文件制作工具”、“政府采购CA驱动”。参与投标的供应商需使用电子标书编制软件制作.CSTF格式投标文件。

3、因电子招投标需要，投标人应及时办理企业数字证书（含电子签章），具体办理流程详见湖南省公共资源交易服务平台或湖南省公共资源交易服务平台数字证书专区。

1. **投标须知**

投标须知前附表

**注：本项目启用的条款请在“编列内容规定”栏内以“**☑**”标注。**

| **条款号** | **条款名称** | **编列内容规定** |
| --- | --- | --- |
| **一、说明** | | |
| 第1.1款 | 采购项目 | 上水堂国际酒店服务团队外包采购项目 |
| 第2.1款 | 采购人 | 名称：湖南自由贸易试验区临空产业投资集团有限公司  地址：长沙县大元路黄花综合保税区综合大楼5楼522办公室  联系人：陈先生  电 话：0731-86882906 |
| 第2.2款 | 采购代理机构 | 采购代理机构：湖南信元工程项目管理有限公司  地 址：长沙县星沙街道楚天家园B栋902室  联系人：李震然、胡佳秀  邮 编：410100  电 话：0731-84878118 |
| 第2.6款 | 采购进口产品 | ☑本采购项目拒绝进口产品参加投标□本采购项目已经财政部门审核同意购买进口产品 |
| 第3.1款 | 供应商资格条件 | 1、供应商基本资格条件：供应商应当符合《政府采购法》第二十二条第一款的规定，即：  （1）具有独立承担民事责任的能力；  （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；  （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；  （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；  （5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；  （6）法律、行政法规规定的其他条件。  2、被“信用中国”网站列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的、被“中国政府采购网”网站列入政府采购严重违法失信行为记录名单（处罚期限尚未届满的），不得参与本项目的政府采购活动。  **3、供应商特定资格条件：无。**  4、联合体投标。本次招标不允许联合体投标。接受联合体投标的，联合体应当具备下列条件：/。  5、合同分包：本次招标不接受 (接受或不接受)合同分包。  6、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。  7、为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的，不得再参加此项目的其他招标采购活动。  **8、其他说明：参照《湖南省财政厅关于政府采购促进中小企业发展有关措施的通知》（湘财购〔2022〕17号）文件规定，符合法定条件的供应商凭《湖南省政府采购供应商资格承诺函》参与采购活动，无需提供财务状况、缴纳税收和社会保障资金等资格证明的材料。** |
| 第6.1款 | 组织现场考察或者召开答疑会 | ☑不组织□组织，  时间：/地点：/联系人：/，或者在招标文件提供期限截止后以书面形式通知所有获取招标文件的潜在供应商。 |
| 第6.2款 | 投标人要求澄清招标文件的时间 | 2025 -05 -20 17:00前。 |
| **二、招标文件** | | |
| 第8.2款 | 非实质性要求条款允许偏离的最多项数或范围 | 非实质性要求条款允许偏离的最多项数≥10项将导致投标无效。 |
| 第7.4款 | 招标文件公告期限 | 1. 05- 09 17:00至2025 - 05 -16 17:00 |
| 第9.2款 | 信息公告媒体 | 《长沙政府采购网》（http://changs.ccgp-hunan.gov.cn）、《湖南省公共资源交易服务平台》（https://changsha.hnsggzy.com）、湖南自由贸易试验区临空产业投资集团有限公司官网（https://www.cslkjt.com/） |
| 第21.1款 | 提交投标文件截止期时间 | 2025 -05 -30 09:00（北京时间） |
| **三、投标文件** | | |
| 第14.1款 | 投标报价的规定 | **投标人投标报价时不得超出采购最高限价及各分项最高限价单价，否则视为无效投标。** |
| 第14.5款 | 采购预算、最高限价（如果设） | 采购预算：7092556.2（元）  如果设定最高限价，最高限价：7092556.2（元） |
| 第16.4款 | 样品提供的规定 | ☑不要求提供□要求提供，  提交的时间：/  地点：/。  1、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、样品的评审方法以及评审标准详见第三章及第四章。  2、中标供应商提供的样品保管、封存规定：/ |
| 第17.1款 | 投标有效期 | 90日（日历日） |
| 第18.1款 | 投标保证金 | 参照《关于进一步优化营商环境促进政府采购提速增效相关事项的通知》要求，为进一步降低交易成本费用，减轻企业资金负担，取消采购项目的投标保证金。 |
| 第21.1款 | 电子投标文件  制作要求 | 电子投标文件必须使用湖南省公共资源交易服务平台发布的“电子投标文件制作工具”编制生成。 |
| 第20款 | 投标文件份数 | 电子文件：供应商应准备所投项目的电子投标文件一份 |
| **四、投标** | | |
| 22 | 投标文件的递交 | **实行网上投标，供应商必须在采购文件规定的投标截止时间前用电子密钥登录长沙政府采购电子交易系统**  **（http://zfcg.csggzy.cn/TPBidder/memberLogin）完成文件递交。** |
| 第24.1款 | 分包 | □允许分包。  分包内容：/  分包金额/和资质要求/等。  ☑不允许分包 |
| **五、开标、资格审查和评标** | | |
| 第26.1款 | 需要宣布的其他内容 | 无 |
| 第26.2款 | 解密时长 | 30分钟 |
| **六、中标信息公布** | | |
| 第31.2款 | 确定中标供应商的方式 | ☑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，按技术指标优劣顺序排列。  □随机抽取的方式。 |
| 七、合同签订 | | |
| 第34.1款 | 履约担保 | 履约担保的金额为：合同价中服务外包管理费的10%。 |
| 八、其他规定 | | |
| 第38.1款 | 招标代理服务费 | **本项目招标代理服务费45000.00元，由中标人向代理机构支付，项目预算中已包含此项服务费用，供应商无须单独列出。** |
| 第39.1款 | 其他规定 | 根据《关于修改招标采购文件范本及明确事项的通知（三）》长采管[2016]12号要求，对列入失信被执行人、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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，应当拒绝其参与政府采购活动。  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活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。  1、信用信息查询的查询渠道：信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）。  2、信用信息查询的截止时点：至本项目投标截止时间止。  3、信用信息查询记录的具体方式：由采购人或采购代理机构在规定的查询渠道进行查询。  4、信用信息查询记录证据留存的具体方式：查询记录的网上打印件。  5、信用信息的使用规则：留存备查。 |

附页2-1

**长沙市公共资源交易事前信用承诺书**

**（投标人、供应商、竞买人、受让人等交易主体适用范本）**

为推进社会信用体系建设，营造诚实守信的公共资源交易环境，树立诚信守法、公平竞争的交易形象，本人作为（单位名称）的法定代表人代表本单位作出以下诚信承诺：

（一）本单位填报或提交的单位基本信息、单位负责人、项目负责人、技术负责人、从业资质和资格、业绩、财务状况、信誉等所有资料和信息，均合法、真实、准确、有效，无任何伪造、篡改、虚假成份。

（二）严格依照国家、湖南省和长沙市关于公共资源交易的法律、法规、规章、规范性文件，参加公共资源交易活动；积极履行社会责任，促进廉政建设。

（三）严格遵守长沙市公共资源交易市场主体信息公示规定，及时维护和更新公共资源交易市场主体信息库中信息。

（四）参与公共资源交易活动系本单位自愿行为。保证无组织或参与围标、串标、出卖（借）、转让资质证书或接受他人挂靠投标、以他人名义参与竞争或以其他方式弄虚作假骗取中标（成交）、恶意报价、恶意投诉等违法违规行为。

（五）守合同、重信用，加强单位诚信建设。保证无恶意提高造价、违约毁约等行为。自觉维护公共资源交易良好秩序，自觉接受行政监督部门、纪检监察机关、行业组织、社会公众、新闻舆论的监督。

（六）本单位自愿接受公共资源交易监督管理机构和有关行政监督部门的依法检查。如发生违法违规或不良行为，自愿接受有关行政监督部门依法给予的行政处罚（处理），执行诚信不良行为记录联合惩戒措施，触犯法律的，依法承担法律责任。

（七）本人郑重作出上述承诺。本人和单位员工均已熟悉诚信承诺内容并认真践行承诺。

法定代表人签名：

单位名称（盖章）：

年 月 日

附页2-2

**湖南省政府采购支持中小企业融资合作银行及联系人名单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 银行名称 | 联系人 | 职 务 | 联系电话 |
| 交通银行湖南省分行 | 刘 波 | 名城支行客户经理 | 13874998873 |
| 交通银行湖南省分行 | 肖勇光 | 分行高级经理 | 13755192647 |
| 中国民生银行长沙分行 | 黄飞燕 | 营业部总经理 | 13308463468 |
| 中国民生银行长沙分行 | 蒋寒奇 | 营业部中小企业客户经理 | 13548982975 |
| 兴业银行长沙分行 | 刘栅延 | 支行行长 | 13337316405 |
| 兴业银行长沙分行 | 蒋修远 | 支行客户经理 | 18607310422 |
| 中国光大银行长沙分行 | 邓永胜 | 岳麓支行副行长 | 13617319650 |
| 中信银行长沙分行 | 蔡学军 | 公司银行部负责人 | 13055167195 |
| 中信银行长沙分行 | 宋学农 | 银行部综合管理部副总经理 | 0731-845822141 |

**长沙市政府采购支持中小企业融资合作银行及联系人名单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 银行名称 | 联系人 | 职 务 | 联系电话 |
| 交通银行湖南省分行 | 谢俊峰 | 湘江中路支行公司业务管理经理 | 84919503；13687320956 |
| 光大银行长沙分行 | 唐红英 | 溁湾支行行长 | 89750053；18673166920 |
| 建设银行湖南省分行 | 颜国恒 | 芙蓉中路支行 | 88665238；13574801920 |
| 农业银行湖南省分行 | 李 宁 | 天心区支行副行长 | 85114839；13975813058 |
| 中国银行湖南省分行 | 刘 毅 | 丽臣路支行行长 | 82741897；13808436058 |
| 长沙银行 | 钟柯 | 金城支行公司业务部总经理 | 84413595；13875880163 |
| 邮储银行长沙分行 | 严春燕 | 岳麓支行副行长 | 85579459；13875864330 |

**湖南省政府采购信用担保试点工作的信用担保机构名单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 信用担保机构 | 联系人 | 联系电话 |
| 中国投资担保公司 | 何嘉 | 010-88822659/13718642233 |
| 湖南省中小企业信用担保有限责任公司 | 蔡建雄 | 0731-84172390-201/15573193555 |
| 湖南农业信用担保有限公司 | 彭球  邓霞英 | 0731-89761702/13875980906  0731-89761706/13574125851 |

## 正文

### 一、总则

**1.适用范围**

1.1 本招标文件仅适用于本章“投标须知前附表”（以下简称**【投标须知前附表】**）中所叙述的采购项目。

**2.定义**

2.1 采购人名称、地址、电话、联系人见**【投标须知前附表】**。

2.2 采购代理机构名称、地址、电话、联系人见**【投标须知前附表】。**

2.3 供应商系指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或自然人。

2.4 货物是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等，详见《政府采购品目分类目录》（财库[2013]189号）。

2.5 服务是政府自身需要的服务和政府向社会公众提供的服务，详见《政府采购品目分类目录》（财库[2013]189号）。

2.6 进口产品是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，详见《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财库[2007]119号）。除**【投标须知前附表】**另有规定外，采购项目拒绝进口产品参加投标。本款规定同意购买进口产品的，不限制满足招标文件要求的国内产品参与投标竞争。

**3.供应商的资格要求**

3.1 供应商应当符合**【投标须知前附表】**中规定的供应商基本资格条件和特定资格条件。

3.2 本章第3.1款规定接受联合体形式投标的，供应商除应符合本章第3.1款规定外，还应遵守以下规定：

（l）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。

（2）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的权利义务、合同工作量比例，以及合同款项支付具体规定。

（3）联合体各方签订联合体协议书后，不得再单独参加或者与其他供应商组成新的联合体参加同一项目的采购活动。

3.3 供应商不得存在下列情形之一：

（l）与采购人、采购代理机构存在隶属关系或者其他利害关系。

（2）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

（3）为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

（4）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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件（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）。

**4.投标费用**

4.1 供应商应自行承担所有参与投标的相关费用，不论投标的结果如何，采购人或者采购代理机构均无义务和责任承担这些费用。

**5.保密**

5.1 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，违者应对由此造成的后果承担法律责任。

**6．组织现场考察或者召开答疑会**

6.1 采购人或者采购代理机构组织现场考察或者召开开标前答疑会的，获取招标文件的潜在供应商应按【投标须知前附表】规定参加现场考察或者答疑会；如不参加，其风险由其自行承担。

6.2 采购人或者采购代理机构召开开标前答疑会的，获取招标文件的潜在供应商应按【投标须知前附表】规定的时间，以书面形式将提出的问题送达采购代理机构，以便采购人或者采购代理机构在会议期间澄清。答疑会后，对供应商所提问题的澄清，采购代理机构将按本章第10.1款或第10.2款相应规定办理。

6.3 潜在供应商现场考察或者参加答疑会的费用由自己承担，现场考察期间所发生的人身伤害及财产损失由自己负责。

6.4 采购人或者采购代理机构不对供应商据此而做出的推论、理解和结论负责。供应商一旦中标，不得以任何借口，提出额外补偿，或延长合同期限的要求。

### 二、招标文件

**7.招标文件的构成**

7.1 招标文件共六章，各章内容如下：

第一章 投标邀请

第二章 投标须知

第三章 评标方法及标准

第四章 技术规格、参数及要求

第五章 政府采购合同

第六章 投标文件的组成

7.2 本章第10.1款对招标文件所作的澄清或者修改，构成招标文件的组成部分。

7.3 采购项目需要公开的有关信息，包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标结果公告等通知，采购代理机构将通过【投标须知前附表】指定媒体公开发布。供应商在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注指定媒体的相关信息，供应商因没有及时关注而未能如期获取相关信息，是供应商的风险，采购人或者采购代理机构对此不承担任何责任。

7.4 招标公告的公告期限为5个工作日。

7.5 供应商应仔细阅读招标文件的全部内容，按照招标文件要求编制投标文件。任何对招标文件的忽略或误解不能作为投标文件存在缺陷或瑕疵的理由，其风险由供应商承担。

**8．偏离与实质性响应**

8.1 除法律、法规和规章规定外，招标文件中用“★”符号标明的条款为实质性要求和条件，对其中任何一条的偏离，在评标时将其视为投标无效。

8.2 投标文件偏离招标文件的非实质性要求和条件，在超出允许偏离的最多项数（条款数之和）或范围时，在评标时将其视为投标无效。非实质性要求条款允许偏离的最多项数或范围见【投标须知前附表】。

**9.招标文件的获取**

9.1 招标文件提供期限自开始发出之日起不少于五个工作日。

9.2 凡符合资格要求并有意参加投标的供应商, 登录**投标须知前附表**指定的信息公告媒体免费下载招标文件，指定的媒体名称见**投标须知前附表**，代理机构不再收取任何招标文件费用。

9.3 各供应商自行在**投标须知前附表**指定的网站下载或查阅招标相关文件和资料等，恕不另行通知，如有遗漏采购人、代理机构概不负责。

9.4 招标文件的电子版本，以在政府采购网站公告的为准。

**10.招标文件的澄清或者修改**

10.1 采购人或采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改，澄清或者修改应在招标文件指定的媒体上发布澄清或者修改公告，澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

10.2 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购代理机构将在【**投标须知前附表**】规定的提交投标文件截止时间15日前，以公告形式通知所有获取招标文件的潜在供应商；不足15日的，将相应延长提交投标文件的截止时间。

### 三、投标文件

**11.投标语言**

11.1 除专用术语外，供应商提交的投标文件及供应商与采购代理机构就有关投标的所有来往函电均使用中文。供应商可以提交其它语言的资料，但应附有中文注释，有差异时以中文为准。

**12. 计量单位**

12.1 所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

**13. 投标文件的组成**

13.1 投标文件由商务技术文件、资格证明文件两册组成。各册的内容如下：

**第一册 商务技术文件**

商务部分

一、封面

二、投标函

三、开标一览表

四、分项价格表

五、商务响应/偏离表

六、享受政府采购政策优惠的证明资料和清单表

七、投标人认为需提供的其他资料

技术部分

八、货物说明一览表

九、技术响应/偏离表

十、投标货物符合招标文件规定的证明文件

十一、投标人认为需提交的其他资料

第二册 资格证明文件

十三、封面

十四、法定代表人身份证明

十五、授权委托书

十六、投标人具备投标资格的证明文件

十七、其他材料

13.2 供应商应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。**在投标文件目录中属于该节点内容的必须上传或填写在节点的对应位置，未按要求填写或上传的，相应责任由供应商自行承担。**

13.3 根据《政府采购法》第四十二条的规定，供应商无论中标与否，其投标文件不予退还。

13.4 供应商未将资格证明或商务技术相关文件上传到对应文件册的视同未提交。

13.5 供应商应确保提供的证明材料电子件能在电脑上正常阅读、识别和判断。

**14. 投标报价**

14.1 供应商应按招标文件规定的供货及服务要求、责任范围和合同条件，按**【投标须知前附表】**的规定进行报价。

14.2 投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容。否则，在评标时不予核减。

14.3 供应商对每种货物及服务只允许有一个报价，不接受选择性报价。否则，在评标时将其视为无效投标。

14.4 供应商在提交投标文件的截止时间前修改投标报价的，应同时修改投标文件中相应内容。此修改应符合本章第22.1款的相关规定。

14.5 采购人可以在采购预算额度内合理设定最高限价。供应商的投标报价不得超过采购项目最高限价。采购项目采购预算、最高限价（如果设）见【投标须知前附表】。

14.6 投标文件中标明的价格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。任何包含价格调整要求和条件的投标，在评标时将其视为投标无效。

**15. 供应商的资格证明文件**

15.1 供应商应提交满足本章第3.1款规定的资格条件要求的证明文件,该证明文件作为投标文件的一部分。

15.2 如果供应商为联合体，则应提交联合体各方资格证明文件、联合体协议。否则，在评标时将其视为无效投标。

**16. 投标货物符合招标文件规定的证明文件**

16.1 供应商应当提交其拟供的合同项下货物及其服务符合招标文件规定的证明文件,该证明文件作为投标文件的一部分。

16.2 供应商在货物说明一览表中应当说明货物的品牌型号、规格参数、制造商及原产地等，交货时应出具原产地证明及出厂合格证明。

16.3 上述证明文件可以是文字资料、图纸和数据，并须提供：

（1）货物主要性能和参数的详细说明；

（2）对照招标文件技术规格，逐条说明所提供货物和服务对招标文件的技术规格条文的响应与偏离。对有具体参数要求的指标，供应商应提供具体参数值。

16.4 采购人、采购代理机构一般不得要求供应商提供样品，仅凭书面方式不能准确描述采购需求或者需要对样品进行主观判断以确认是否满足采购需求等特殊情况除外。

**投标须知前附表**规定供应商在投标时提供样品的，供应商有以下情形之一的，在评标时将其视为无效投标。

（1）未在投标须知前附表规定的提交时间、地点提交的；

（2）供应商提供的样品与投标文件提供样品的规格、型号不一致的。

**17. 投标有效期**

17.1 除**【投标须知前附表】**另有规定外，投标有效期为90日，投标有效期从提交投标文件的截止之日起算。投标有效期不足的投标，在评标时将其视为投标无效。

17.2 特殊情况需延长投标有效期的，采购代理机构可于投标有效期届满之前，要求供应商同意延长有效期，采购代理机构的要求与供应商的答复均应为书面形式。供应商拒绝延长的，其投标在原投标有效期期届满后将不再有效；供应商同意延长的，不允许修改或撤回投标文件。

**18. 投标保证金**

18.1 参照《关于进一步优化营商环境促进政府采购提速增效相关事项的通知》要求，为进一步降低交易成本费用，减轻企业资金负担，取消采购项目的投标保证金。

**19. 投标文件的签署**

19.1 电子投标文件：供应商应按照电子招标文件要求制作投标文件，并进行电子签名和盖章。

19.2 供应商确认投标后，应从湖南省公共资源交易服务平台上下载“政府采购电子投标文件制作工具”，并使用此工具编制电子投标文件。

19.3 供应商因自身原因导致电子投标文件无法导入交易系统的，该投标文件视为无效投标文件。

19.4 电子招投标文件具有法律效力，若投标文件与招标文件要求不一致，其内容影响中标结果时，责任由供应商自行承担。

### 四、投标

20．供应商应准备所投项目的电子投标文件一份，此投标文件须根据招标人提供的后缀名为CSZF或CSCF格式的电子招标文件进行制作。

**21．电子投标文件的编制**

21.1 供应商应使用长沙政府采购电子交易系统认可的电子投标文件制作工具制作投标文件（ 含澄清、说明文件）；电子投标文件制作工具可在“湖南省公共资源交易服务平台”下载专区栏目中下载。在安装此软件之前，须先安装office2010及以上版本。）

21.2 供应商应使用长沙政府采购交易系统认可的CA数字证书（含电子签章）进行系统登录、身份识别、签章、文件加解密等。CA数字证书具有唯一性，仅限于本单位在电子化政府采购活动中使用，不得转让和出借；

21.3 供应商在编制电子投标文件时应当建立分级目录，并根据招标文件要求将相关内容上传或填写到对应的节点位置，**未按要求填写或上传的，相应责任由供应商自行承担；**

21.4 供应商应根据招标文件要求，对电子投标文件进行盖章、签字（含电子签章）；

21.5 电子投标文件编写完成后，供应商应对电子投标文件进行固化，并通过CA数字证书进行加密。

**22. 投标文件的递交**

22.1 电子标实行网上投标，供应商必须在招标文件规定的投标截止时间前在“湖南省公共资源交易服务平台 ”中登录“长沙政府采购电子交易系统”完成投标文件上传。本项目电子投标文件最大容量为200MB，超过此容量的文件将被拒绝。如果多次上传均告失败，请拨打咨询电话（400-928-0095或0731-89938899转政府采购电子交易系统技术支持）。

按本通用条款第10条规定，招标文件发生实质性修改后，供应商须撤回原电子投标文件，根据最新招标文件重新制作投标文件并再次上传。

22.2 投标时间截止后不再接受投标文件。因供应商自身原因导致未能在规定时间内上传投标文件的，相应责任由供应商自行承担。建议于开标前一个工作日完成投标文件的制作与上传，如果遇到文件递交问题，请及时咨询。

**23. 投标文件的修改和撤回**

23.1 投标方在提交电子投标文件后可对其投标文件进行修改并重新上传投标文件或在网上进行撤销投标的操作。

23.2 投标截止时间以后不得修改投标文件。

**24.分包**

24.1 供应商拟在中标后可将中标项目进行分包的，应符合【投标须知前附表】规定的分包内容、分包金额和资质要求等限制性条件，并在投标文件中载明分包承担主体，且分包承担主体不得再次分包。

24.2 中标供应商应当就分包项目向采购人负责，分包承担主体就分包项目承担连带责任。

24.3 不符合招标文件中有关分包、转包规定的，其投标将被拒绝。

**25. 串通投标行为**

25.1有下列情形之一的，属于恶意串通，对供应商依照政府采购法第七十七条第一款的规定追究法律责任：

（1）供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关情况并修改其投标文件；

（2）供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件；

（3）供应商之间协商报价、技术方案等投标文件的实质性内容；

（4）属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；

（5）供应商之间事先约定由某一特定供应商中标；

（6）供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃中标；

（7）供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商中标或者排斥其他供应商的其他串通行为。

25.2有下列情形之一的，视为供应商串通投标，其投标无效：

（1）不同供应商的投标文件由同一单位或者个人编制；

（2）不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；

（3）不同供应商的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

（4）不同供应商的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

（5）不同供应商的投标文件相互混装。

### 五、开标，资格审查和评标

**26. 开标**

26.1 采购代理机构在规定时间组织网上开标。供应商在湖南省公共资源交易服务平台中登陆“长沙政府采购不见面开标大厅”，参与项目网上开标会。

26.2 投标截止时间到达以后，供应商在规定时限内对电子投标文件进行解密并在网上进行开标、唱标，同步在网上公布开标结果。

26.3 因供应商自身原因，未在规定时限内完成解密或无法解密的投标文件视为无效投标文件，相应责任由供应商自行承担。

26.4 如开标时出现系统、网络等故障，为保障采购活动公开、公平、公正、有序开展，采购人可采取延期开标或延长文件上传、解密时间等措施，供应商不得对此持有异议。

**27.资格审查**

27.1 开标结束后，采购人及采购代理机构将依法对供应商的资格进行审查。

27.2 在资格审查时，采购人及采购代理机构将对供应商信用记录进行甄别。

（1）信用信息查询的查询内容：本章第3.3款第（4）项规定；

（2）信用信息查询的查询渠道：信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、湖南信用网（https://credit.hunan.gov.cn）和湖南省政府采购网（www.ccgp-hunan.gov.cn）；

（3）信用信息查询的截止时点：提交投标文件的截止时间；

（4）信用信息的使用原则：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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。

（5）信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页截图作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存。

27.3 投标文件属下列情况之一的，投标无效：

（1）不符合本章第3条供应商的资格要求的；

（2）联合体没有提交联合体协议书，或未提交联合体各方资格证明文件的；

（3）未按招标文件要求提交资格证明文件或投标文件中资格证明文件未按照招标文件要求签署、盖章的；

（4）不符合法律、法规和招标文件规定的其他投标无效情形的。

27.4 对未通过资格审查的供应商，采购人及采购代理机构应当告知其未通过的原因。

27.5 合格供应商不足3家的，不得进入评标环节。

27.6 已进行资格预审的，可以不再对供应商资格进行审查。资格预审合格的供应商在提交投标文件的截止时间前资格发生变化的，应当通知采购人和采购代理机构，并按新情况更新或补充其在申请资格预审时提供的证明资料，以证实其各项资格条件仍能继续满足资格预审公告的要求。

**28. 评标委员会**

28.1 评标由依法组建的评标委员会负责，评标委员会由采购人代表和评审专家组成。

28.2 评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

（1）参加采购活动前3年内与供应商存在劳动关系；

（2）参加采购活动前3年内担任供应商的董事、监事；

（3）参加采购活动前3年内是供应商的控股股东或者实际控制人；

（4）与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

（5）与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

28.3评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：

（1）审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；

（2）要求供应商对投标文件有关事项作出澄清或者说明；

（3）对投标文件进行比较和评价；

（4）确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标供应商。

**29. 评标**

29.1 评标委员会按照第三章评标方法及标准规定的评标方法、评审因素、标准和程序以及有关法律、法规及规章对投标文件进行评审。

**30.电子招投标的应急措施**

在电子化政府采购交易过程中，如遇不可抗力及停电、系统故障等情况短时内无法恢复正常的，采购人应暂停开、评标等交易活动，并如实记录相关情况。待故障和问题解除后，恢复交易活动。

### 六、中标信息公布

**31.中标通知书与中标信息公布**

31.1 采购代理机构应当在评标结束后2个工作日内将资格审查报告和评标报告送采购人。

31.2 采购人应当自收到资格审查报告和评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标供应商。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【**投标须知前附表**】规定的方式确定中标供应商；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

31.3 采购代理机构应当自采购人确定中标供应商之日起2个工作日内，发出中标通知书，并在招标文件指定的媒体公告中标结果，招标文件随中标结果同时公告，中标结果公告期限为１个工作日。

31.4 采用综合评分法评审的，还应当告知未中标供应商本人的评审得分与排序。

**32. 供应商询问及质疑**

32.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问。采购人或采购代理机构将在3个工作日内作出答复。

32.2 供应商认为招标文件、采购过程和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提出质疑。

32.3 本章第32.2款所称供应商应知其权益受到损害之日，是指：

（1）对可以质疑的招标文件提出质疑的，为收到招标文件之日或者招标公告期限届满之日；

（2）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

（3）对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

32.4 供应商提出质疑的，应提供质疑书原件。采购人或采购代理机构应当向质疑供应商签收回执。

32.5 质疑书应当包括下列内容：

（1）质疑供应商的名称、地址及有效联系方式；

（2）质疑事项；

（3）事实依据及相关证明材料；

（4）相关请求及主张。

32.6 质疑书应当由供应商法定代表人或其授权的代理人签字并加盖供应商单位章。质疑书由授权代理人签字的应附供应商法定代表人委托授权书。

32.7 采购人或采购代理机构将在签收回执之日起7个工作日内作出书面答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关的供应商。

32.8 供应商对采购人或采购代理机构的答复不满意，或采购人或采购代理机构未在规定的期限作出答复的，可在答复期满后15个工作日内，按采购相关法律法规规章的规定及程序，向监督部门提出投诉。

32.9 供应商提出质疑的，应以书面形式（能够有形地表现所载内容，并可以随时调取查用的数据电文，视为符合法律、法规要求的书面形式。）向采购人和采购代理机构提出质疑。采购人或采购代理机构应当向质疑供应商签收回执。

32.10 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体组成后提出的质疑事项应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

32.11 质疑函按中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）“下载专区”的“政府采购供应质疑函范本”和“质疑函制作说明”制作。

### 七、合同签订

**33. 签订合同**

33.1 采购人应自中标通知书发出之日起30日内，按中标通知书指定的时间、地点与中标供应商签订政府采购合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标供应商投标文件作实质性修改。

33.2 招标文件、中标供应商的投标文件均为签订合同的依据。

33.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就中标项目向采购人承担连带责任。

33.4 中标合同将在招标文件指定的媒体上公告，但合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

33.5 中标供应商应当按照合同约定依法履行合同义务。政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》。

**34. 履约担保**

中标供应商在签订合同前，按投标须知要求提交履约担保。

**35. 采购合同履行中数量的变更**

35.1 采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

### 八、其他规定

**36.政府采购政策**

36.1强制采购：对列入财政部、国家发展改革委发布《节能产品政府采购品目清单》且属于应当强制采购的节能产品，按其规定实行强制采购。

36.2优先采购：对列入财政部、国家发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》》的非强制采购节能产品，财政部、环境保护部发布的《环境标志产品政府采购品目清单》的环境标志产品，《湖南省两型产品政府采购目录》《长沙市两型产品政府采购目录》的两型产品，实行优先采购，评审时按相应评标方法给予价格折扣或者加分。

36.3 价格评审优惠：支持中小企业，对小型和微型企业产品给予价格折扣，用扣除后的价格参与评审。监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业。

36.4 优先采购产品同时属于“非强制采购节能产品”、“环境标志产品”及“两型产品”的，评审时只有其中一项能享受优先待遇（供应商自行选择，并在投标文件中并填报相关信息及数据）；中小企业可以与同时属于“非强制采购节能产品”、“环境标志产品”及“两型产品”中的一项重复计算；监狱企业、残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

36.5 同一项目中部分产品属于优先采购政策的，评审时只对该部分产品的报价实行价格扣除及加分。

36.6 符合本章第36.1款、第36.2款、第36.3款规定的，应提供相关证明资料。

（1）非强制采购节能产品：提供《节能产品政府采购品目清单》所在页（截图）或证书（复印件）。

（2）环境标志产品：提供《环境标志产品政府采购品目清单》所在页（截图）或证书（复印件）。

（3）两型产品：提供《湖南省两型产品政府采购目录》、《长沙市两型产品政府采购目录》所在页（截图）。

（4）中小企业：根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔 2020 ) 46号）的规定提供《中小企业声明》（格式）。

（5）监狱企业：按《财政部 司法部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)文件规定提供证明文件（复印件）。

（6）残疾人福利性单位：按《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141号)文件规定提供《残疾人福利性单位声明函》（格式）。

36.7 供应商有融资、担保需求的，具体办理流程可向**【投标须知前附表】**附页2-2所列金融机构和担保机构询问。

**37.招标不足三家处理**

37.1 公开招标数额标准以上的采购项目，投标截止后供应商不足3家或者通过资格审查或符合性审查的供应商不足3家的，除采购任务取消情形外，按照以下方式处理：

（1）招标文件存在不合理条款或者招标程序不符合规定的，采购人、采购代理机构改正后依法重新招标；

（2）招标文件没有不合理条款、招标程序符合规定，需要采用其他采购方式采购的，采购人应当依法报财政部门批准。

37.2 属上款第（2）项情形的，评标委员会应出具的招标文件没有不合理条款的论证意见。

**38. 招标代理委托内容及服务费**

38.1 招标代理委托内容**：**

**（一）起草、编制采购文件；（二）组织专家对采购文件进行论证；（三）组织采购答疑会；（四）制作、发布采购信息公告；（五）组织开展供应商资格预审；（六）依法组建评审委员会；（七）邀请有关部门现场监督；（八）组织评审活动，记录、整理评审委员会的评审意见，协助评审委员会编写评审报告，提交评审报告给甲方确认，协助甲方确认中标（成交）供应商；（九）制作、发布中标（成交）信息公告；（十）发送供应商中标（成交）通知书；（十一）答复供应商的询问和质疑，配合有关部门的投诉处理；（十二）整理并向采购人移交采购活动的采购文件档案；（十三）法律法规规定的其他事项。**

**38.2本项目招标代理服务费45000.00元，由中标人向代理机构支付，项目预算中已包含此项服务费用，供应商无须单独列出。**

**39. 需要补充的其他内容**

39.1 招标文件需要补充的其他内容见**【投标须知前附表】**。

**第三章 评标方法及标准（综合评分法）**

评标方法及标准前附表

本项目启用的条款请在“编列内容规定”栏内以“☑”标注。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **条款号** | **条款名称** | **编列内容规定** |
| 第1.2款 | 评标因素和标准 | 见附页3-1 |
| 第4.2款 | 投标文件报价出现前后不一致的修正 | 按本章正文规定修正 |
| 第5.8款 | 提供相同品牌产品，评审得分相同时，确定中标供应商推荐资格规定 | ☑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，按技术指标优劣顺序排列。（提示：也可另行规定）  □ 随机抽取方式确定。 |
| 第5.9款 | 非单一产品采购项目的核心产品 | □核心产品为：**/。**  （提示：根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定具体产品为核心产品）  □两家及以上投标人提供相同产品的价格总和均超过该项目包各自投标总价/%的，为核心产品。（提示：也可另行规定） |
| 第5.2款 | 技术、价格得分或总得分调整 | 1、节能产品：  技术加分＝技术分值× 加分比例×（节能产品报价÷总报价）；  价格加分＝价格分值×加分比例×（节能产品报价÷总报价）。  2、环境标志产品：  技术加分＝技术分值×加分比例×（环境标志产品报价÷总报价）；  价格加分＝价格分值×加分比例×（环境标志产品报价÷总报价）。  3、两型产品：  商务加分＝商务分值×加分比例×（两型产品报价÷总报价）；  技术加分＝技术分值×加分比例×（两型产品报价÷总报价）；  价格加分＝价格分值×加分比例×（两型产品报  价÷总报价）。 |
| 价格评审优惠 | 1. 小微企业、福利企业和监狱企业产品的价格给予扣除优惠，其中货物、服务类项目给予10%-20%的价格扣除优惠，工程项目给予3%-5%的价格扣除优惠，用扣除后的价格参与评审，本项目具体扣除比例为 / ，不重复享受政策；   ②给予与小微企业组成联合体的4%-6%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目具体扣除比例为 /。  ③中型企业向小微企业合同分包，且分包协议中约定小型或微型企业的合同份额占到合同总金额40%以上的，可给予4%-6%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目具体扣除比例为/％。 |
| 优先采购 | ①非强制采购节能产品:对于技术和价格分，应分别给予一级评标因素权重4%-8%的加分。本项目具体加分比例分别为：技术/%、价格/%。  ②环境标志产品:对于技术和价格分，应分别给予一级评标因素权重4%-8%的加分。本项目具体加分比例分别为：技术/%、价格/%。  上述二类产品中取其中一类进行加分。 |

附页3-1

## 评标因素及标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 条款号 | 评分点名称 | 评审标准 |
| 2.1.1  资格评审 | 法人营业执照 | 法人提交企业法人营业执照副本(或者法人登记证书)以及组织机构代码证副本原件扫描件； |
| 湖南省政府采购供应商资格承诺函 | 供应商提交《湖南省政府采购供应商资格承诺函》; |
| 法定代表或法人授权委托书原件及复印件（含社保证明） | 法人提交法定代表人身份证明原件扫描件或者法定代表人授权委托书原件扫描件以及被授权代表人在投标单位或投标单位依法登记的分支机构近三个月内任意一个月的社保证明并附法定代表人身份证明原件扫描件，自然人提交身份证原件扫描件; |
| 信用记录查询情况 | 信用记录查询。(由采购人、代理机构进行查询，无需供应商提供书面申明); |
| 其他说明 | 其他说明。(非法人组织参与投标需提供的相关证明材料) |
| 具有履行本项目采购合同所必须的设备和专业技术能力证明材料（根据项目具体履约需求明确） | 具有履行本项目采购合同所必须的设备和专业技术能力证明材料（根据项目具体履约需求明确）; |
| 特定资格条件 | **无** |
| 条款号 | 评分点名称 | 评审标准 |
| 2.1.2  符合性评审 | 是否满足招标文件商务、技术等实质性要求 | 评标委员会应当对符合资格条件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商务、技术等实质性要求。 |
| 投标文件响应性 | 依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。评标委员会决定投标文件的响应性只根据投标文件真实无误的内容，而不依据外部的证据，但投标文件有不真实、不正确的内容时除外。 |
| 供应商不得通过修正或撤销不合要求的偏离从而使其投标成为实质上响应的投标 | 供应商不得通过修正或撤销不合要求的偏离从而使其投标成为实质上响应的投标。 |
| 投标文件属下列情况之一的，投标无效： |  |
| 未按照招标文件规定要求签署、盖章的 | 投标文件中商务技术文件未按照招标文件规定要求签署、盖章的 |
| 投标文件是否超过负最高项数 | 投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应，或者对招标文件的偏差超出招标文件规定的偏差范围或最高项数； |
| 投标报价 | 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的； |
| 投标有效期 | 投标有效期不足的； |
| 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的 | 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的 |
| 法律、法规和招标文件规定的其他投标无效情形 | 法律、法规和招标文件规定的其他投标无效情形的。 |
| 投标标的范围小于采购标的范围的 | 投标标的范围小于采购标的范围的 |
| 不符合★条款 | 不符合★条款 |
| 投标文件电子文档有病毒 | 投标文件电子文档有病毒 |
| 投标文件用不属于本中心的电子密钥进行加密 | 投标文件用不属于本中心的电子密钥进行加密 |
| 选了非本项目的加密规则文件，导致投标文件不能在开标时解密 | 选了非本项目的加密规则文件，导致投标文件不能在开标时解密 |
| 法律、法规规定的其他情形 | 法律、法规规定的其他情形 |

## 正文

**1.评标方法**

1.1评标方法：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供应商为中标候选人的评标方法。

1.2评标因素：评审因素的设定应当与供应商所提供货物服务的质量相关，包括投标报价、技术或者服务水平、履约能力、售后服务等，但不包括第二章正文部分总则第3条“供应商的资格要求”。本采购项目的评标因素和标准见【**评标方法及标准前附表**】。

1.3采购人不接受供应商给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

**2.评标程序**

2.1评标程序分为投标文件商务、技术等符合性审查、澄清有关问题、比较和评价、确定中标候选人名单。

**3. 投标文件符合性审查**

3.1评标委员会应当对符合资格条件的供应商的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件商务、技术等实质性要求。

（1）依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。评标委员会决定投标文件的响应性只根据投标文件真实无误的内容，而不依据外部的证据，但投标文件有不真实、不正确的内容时除外。

（2）供应商不得通过修正或撤销不合要求的偏离从而使其投标成为实质上响应的投标。

3.2投标文件属下列情况之一的，投标无效：

（1）投标文件中商务技术文件未按照招标文件规定要求签署、盖章的；

（2）投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应，或者对招标文件的偏差超出招标文件规定的偏差范围或最高项数；

（3）报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

（4）投标有效期不足的；

（5）投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

（6）法律、法规和招标文件规定的其他投标无效情形的。

**4. 澄清有关问题**

4.1对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当要求供应商作出必要的澄清、说明或者补正。

4.2投标文件报价出现前后不一致的，除【**评标方法及标准前附表**】另有规定外，按照下列规定修正：

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

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

（4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

4.3投标文件报价同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价由供应商代表签字(或者加盖单位章)确认后产生约束力，供应商不确认的，其投标无效。

4.4供应商的澄清、说明或者补正可采用电子形式，并加盖电子公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字，并按评标委员会的通知要求递交。供应商的澄清、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。评标委员会不接受供应商主动提交的澄清、说明或者补正。

4.5有效的书面澄清材料，是投标文件的补充材料，成为投标文件的组成部分。

4.6评标委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

**5. 比较与评价**

5.1评标委员会应按照招标文件中规定的评标方法、标准和评标因素，对资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行评估，综合比较与评价。

5.2投标报价的修正或调整：

（1）如果有算术错误，投标报价将按本章第4.2款进行算术修正及修正次序规则修正。

（2）需落实政府采购政策（价格评审优惠、优先采购）的，按【**评标方法及标准前附表**】相关规定进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

5.3投标报价评价：价格分应当采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分（报价权重分）。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：

报价得分＝报价得分＝评标基准价÷投标报价×投标报价权重

5.4技术、商务等评分项响应评价

（1）技术、商务等评分项响应评分。按本章第1.2款规定的评标因素和标准，对技术、商务等评分项计算得分。

5.5评标总得分

评标总得分＝F1×A1＋F2×A2＋……＋Fn×An

F1、F2……Fn分别为各项评审因素的得分；

A1、A2、……An 分别为各项评审因素所占的权重（A1＋A2＋…＋An＝1）。

评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

5.6评分分值计算保留小数点后两位，小数点后第三位“四舍五入”。

5.7评标时，评标委员会各成员应当独立对每个供应商的投标文件进行评价、评分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

5.8提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同供应商参加同一合同项下投标的，按一家供应商计算，评审后得分最高的同品牌供应商获得中标供应商推荐资格，其他同品牌供应商不作为中标候选人。评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照【**评标方法及标准前附表**】规定的方式确定一个供应商获得中标供应商推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌供应商不作为中标候选人。

5.9非单一产品采购项目，采购人应当根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，并在【**评标方法及标准前附表**】中载明。多家供应商提供的核心产品品牌相同的，按前款规定处理。

**6. 确定中标候选人名单**

6.1评标委员会根据评标结果确定推荐的中标候选人名单，并按供应商综合得分由高到低顺序排列。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第二章第31.2款规定的方式确定中标供应商。

**7.编写评标报告**

7.1评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。

7.2评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

**8.评标报告复核**

8.1汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

（1）分值汇总计算错误的；

（2）分项评分超出评分标准范围的；

（3）评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；

（4）经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

8.1评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后至中标公告发布前，采购人或者采购代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告监督部门。

8.2供应商对本条第一款情形提出质疑的，采购人或者采购代理机构可以组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，应当书面报告监督部门。

**9.停止评标**

9.1评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评标工作，与采购人或者采购代理机构沟通并作书面记录。采购人或者采购代理机构确认后，应当修改招标文件，重新组织采购活动。

**10. 重新组建评标委员会进行评标**

10.1评标委员会或者其成员存在下列情形导致评标结果无效的，采购人、采购代理机构可以重新组建评标委员会进行评标，并书面报告监督部门，但采购合同已经履行的除外：

（1）评标委员会组成不符合本办法规定的；

（2）有《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）第六十二条第一至五项情形的；

（3）评标委员会及其成员独立评标受到非法干预的；

（4）有《政府采购法实施条例》第七十五条规定的违法行为的。

10.2有违法违规行为的原评标委员会成员不得参加重新组建的评标委员会。

### 第四章 技术规格、参数与要求

**一、项目名称：**上水堂国际酒店服务团队外包采购项目

**二、项目预算：7092556.2元**

**三、服务期限：**一年

**四、项目概况**

上水堂国际酒店由湖南自由贸易试验区临空产业投资集团投资兴建，位于湖南自由贸易试验区临空区，北接思源路，南临人民东路，西接临空北路，东靠机场大道，临近黄花机场及地铁六号线，毗邻长沙黄花国际机场。

上水堂国际酒店建筑面积6.14万m,于2024年4月试运营，是机场周边乃至湖南省规模最大的酒店建筑群，酒店客房222间（含15间豪华套房、22间湖景双床房、16间行政双床房、24间豪华双床房、141间豪华大床房）；公寓客房1357间（含B2公寓426间、B3公寓425间、A4公寓506间），房间超270度观景落地窗，可享受冲上云端的绝佳视野，酒店共计405个停车位。同时还包括餐厅、宴会厅、会议室等运营设施，为自贸临空区入驻企业及商旅人士提供商业接待、人才公寓配套、住宿餐饮、商务洽谈、经营办公等全方位服务。

**五、人员配置及项目清单**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门 | 职位 | 职级 | 编制 | 员工薪酬（元） | 薪酬合计（元） | 备注 |
| 前厅 | 前厅经理 | 经理级 | 1 | 6800 | 6800 | 本项不进行优惠 |
| 主管 | 主管级 | 1 | 4800 | 4800 | 本项不进行优惠 |
| 员工 | 员工级 | 14 | 3800 | 53200 | 本项不进行优惠 |
| 客房部 | 客房经理 | 经理级 | 1 | 6000 | 6000 | 本项不进行优惠 |
| 客房主管 | 主管级 | 1 | 4500 | 4500 | 本项不进行优惠 |
| 保洁 | 员工级 | 29 | 3704 | 107416 | 本项不进行优惠 |
| PA技工 | 员工级 | 1 | 4500 | 4500 | 本项不进行优惠 |
| 客户服务中心 | 客服主管 | 主管级 | 1 | 4500 | 4500 | 本项不进行优惠 |
| 客服员 | 员工级 | 3 | 4000 | 12000 | 本项不进行优惠 |
| 物业部 | 主管 （安保） | 主管级 | 1 | 5500 | 5500 | 本项不进行优惠 |
| 员工（安保） | 员工级 | 8 | 4172 | 33376 | 本项不进行优惠 |
| 主管 （工程方向） | 主管级 | 1 | 6000 | 6000 | 本项不进行优惠 |
| 万能工（工程） | 员工级 | 8 | 5000 | 40000 | 本项不进行优惠 |
| PA员工 (外围保洁） | 员工级 | 6 | 3805 | 22830 | 本项不进行优惠 |
| 综合部 | 综合行政 | 员工级 | 1 | 3500 | 3500 | 本项不进行优惠 |
| 仓管 | 员工级 | 1 | 3500 | 3500 | 本项不进行优惠 |
| 司机 | 员工级 | 3 | 4500 | 13500 | 本项不进行优惠 |
| 销售部 | 销售经理 | 经理级 | 1 | 6500 | 6500 | 本项不进行优惠 |
| 销售 | 员工级 | 8 | 4882 | 39056 | 本项不进行优惠 |
| 财务部 | 审计兼应收会计 | 员工级 | 1 | 4500 | 4500 | 本项不进行优惠 |
| 成本控制兼出纳 | 员工级 | 1 | 5000 | 5000 | 本项不进行优惠 |
| 质检部 | 质检经理 | 经理级 | 1 | 6000 | 6000 | 本项不进行优惠 |
| 培训质检主管 | 主管级 | 1 | 5000 | 5000 | 本项不进行优惠 |
| 质检员 | 员工级 | 1 | 4864 | 4864 | 本项不进行优惠 |
| 一、合计 | |  | 95 | / | 402842 | 本项不进行优惠 |
| 二、社保（元） | |  | 107635.95 | | | 按长沙市缴费基数下线4308\*26.3% |
| 三、管理费率 | |  | 20.00%（可优惠） | | | 包含税费、管理费、利润等。 |
| 四、月度总预算（元） | |  | 591046 | | | （一+二）+一\*三 |
| 五、年度总预算（元） | |  | 7092556.2 | | | 四\*十二月 |

说明：

1. 投标人报价时，工资和管理服务费不得超过上述限额标准，也不得低于合同期内长沙地区最低工资标准，否则其投标无效。

2、上述人员采购人结合酒店实际运营情况，有可能做出相应调整，但工资标准和管理服务费用根据实际发生结合考核考勤发放，不因人员数量的变化而调整其中标单价。

3、中标单价（合同款）内包含但不限于人员费用（含工资、劳动福利、国家规定的社会保险、商业险包括但不限于意外险与雇主责任险、员工食宿费用、加班费、绩效等）、人员办公、管理所需的费用、利润、税金等全部费用。在服务过程中出现任何遗漏，均由中标人免费提供，采购人不再支付任何费用（合同中明确由采购人支付的其他类费用除外）。其中社保缴纳基数按最新标准计算，在合同期内，社保缴纳金额的调整风险由中标人承担，采购人不再另行调整支付。

4、本次预算员工薪酬包括基本工资、绩效工资、年终奖金、个人所得税等费用；

5、经理级别岗位、前厅岗位、销售岗位员工薪酬未包括业绩提成在内；

6、客房部员工级员工薪酬未包括额外的客房清洁费（工作内容以外的），如产生额外的客房清洁费则按15元/间计算工资。

**六、外包服务人员要求**

1、人员基本要求

（1）符合劳动法相关规定，有相关工作经验、身体健康（中标方须承诺中标后提供拟投入人员的健康证、毒筛结果及无犯罪记录），四肢无缺陷，无传染性疾病，无色盲弱视，口齿清晰，听力良好；服务人员须完成体检和心理测评，体检参照《公务员录用体检通用标准（试行）》进行，体检不合格或心理测评为重度心理问题的，中标人不得安排至采购方从事服务工作。服务人员办理健康证、个人检测等费用由中标人承担。

（2）遵纪守法，爱岗敬业有良好的品行和职业道德；

（3）有良好的表达和沟通能力；

（4）具有较强的服务意识和团队合作意识，工作细心严谨，积极主动，吃苦耐劳，能按照公司的要求，及时规范完成每日工作任务，服从工作安排；

（5）特殊岗位人员应具有相应的从业资格证；

（6）零就业家庭、军属优先录取。

2、岗位要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **上水堂国际酒店服务团队外包采购项目岗位编制及岗位职责（参考稿）** | | | | |
| **部门** | **岗位 名称** | **工作职责** | **岗位要求** | **人数** |
| 前厅 | 前厅经理 | 负责酒店、公寓迎接宾客、入住办理、解答咨询、房态管理及客房协调服务等工作。 | 1.年龄35岁及以下，男生身高1.72以上，女士1.60以上； 2.需要至少3年以上的三星级酒店前厅经理经验，酒店管理、旅游管理或相关专业大专及以上学历； 3.熟悉酒店管理系统（如金天鹅系统等），精通前厅部各岗位操作（如预订、接待、收银等）； 4.具备团队管理及培训能力，能制定部门工作计划和规章制度； 5.有客户投诉处理经验，数据分析能力和突发事件处理能力；抗压能力强，形象气质佳。 | 1 |
| 主管 | 1.酒店管理、旅游管理或相关专业大专及以上学历； 2.年龄25-35岁之间，男生身高1.72以上，女士1.60以上，相貌端正，形象气质佳‌； 3.需要至少3年以上的三星级酒店前厅主管工作经验，熟悉前厅服务流程和管理工作；具备出色的沟通协调能力、服务意识和团队合作精神‌，能够独立完成工作任务，能适应轮班制。 | 1 |
| 员工 | 1.高中/中专以上学历，酒店管理或相关专业优先； 2.年龄30岁及以下，男士身高1.72及以上，女士1.6及以上、形象气质佳，1-2年三星级酒店前台工作经验； 3.熟练操作酒店管理系统（如金天鹅系统等），流利的普通话； 4.服务意识强，沟通能力佳，能处理客人基础需求，能适应轮班制； 5. 声音甜美，语言表达清晰，应变能力强，具备电话礼仪优先。 | 14 |
| 客房部 | 客房经理 | 负责酒店、公寓客房的清洁和维护、设施检查、住客服务响应、布草及客用品管理、楼层巡视等工作。 | 1.要求大专及以上学历，需至少3年以上，三星级酒店客房部管理经验； 2.年龄为25-45岁，要求身体健康、仪表端正； 3.熟悉客房管理全流程，包括清洁标准、布草管理及预算控制； 4.熟练使用酒店管理系统，具备团队管理、培训及考核能力，能制定部门工作计划和规章制度； 5.较强的成本控制意识，能优化资源配置并完成年度预算目标，良好的跨部门协调能力，能处理客户投诉及突发事件。 | 1 |
| 客房主管 | 1.年龄25-45岁大专及以上学历，至少2年以上三星级酒店客房服务或管理经验，能适应轮班制； 2.熟悉客房设备维护、清洁流程及服务质量标准，具备地毯清洗、大理石保养等技能者优先； 3.能够独立完成工作，具备组织协调、应变和领导能力，能够有效管理团队并推动服务水平提升； 4.性格开朗，责任心强，注重细节，能够处理客人投诉和突发情况。 | 1 |
| 保洁 | 1.年龄在55岁及以下； 2.招聘男女性保洁员，有酒店保洁工作经验者优先，能适应轮班制； 3.能‌吃苦耐劳‌：良好身体素质； 4.具备良好的团队合作精神和服从意识，‌保持礼貌为宾客提供优质服务。 | 29 |
| PA技工 | 1.年龄在50岁及以下； 2.男性PA保洁员，有酒店保洁、商场购物中心、工作经验者优先，  3.吃苦耐劳、良好身体素质； 4.夜间工作，酒店洗地清扫等，要求熟练操作洗地机及各种清洗药水的 调配 | 1 |
| 客户服务中心 | 客服主管 | 负责公寓长租客户接待、退入住、费用催缴、日常维修维护协调等管理工作。 | 1.年龄40岁及以下，大专及以上学历，具有2年及以上城市运营管理或酒店公寓管理经验，能适应轮班制； 2.优秀的表达沟通能力、抗压能力以及综合管理能力是必备条件‌； 3.具备强烈的责任心和执行力，能够承受较大的工作强度与压力‌； 4.良好的服务意识，能够妥善处理客户投诉及建议。‌‌ | 1 |
| 客服员 | 1.年龄40岁及以下，大专及以上学历，具有1-2年及以上城市运营管理或酒 店公寓管理经验，能适应轮班制； 2.优秀的表达沟通能力、抗压能力以及综合管理能力是必备条件； 3.具备强烈的责任心和执行力，能够承受较大的工作强度与压力； 4. 良好的服务意识，能够妥善处理客户投诉及建议。 | 3 |
| 物管部 | 主管 （安保） | 负责安保管理、工程维护、运营仓库、能源消耗管控、绿化维护、PA保洁等工作。 | 1.高中/中专以上学历； 2.50岁及以下，体能良好，无伤残，退伍军人，消防退役人士优先，能 适应轮班制； 3.熟练操作计算机，熟悉停车道闸系统，消防中控系统，视频监控系 统； 4、服务意识较强、具有良好的表达能力、协调能力、应变能力 5、掌握基本法律知识与保安相关的政策规定 6.有2年以上的保安经理／主管／队长／经验，无犯罪证明，持有保安 证，持有消防设施操作员证、C1驾驶证、电工、物业等相关证件优先。 | 1 |
| 员工 （安保） | 1.高中/中专以上学历； 2.50岁及以下，体能良好，无伤残，退伍军人，消防退役人士优先，能适应轮班制； 3.熟练操作计算机，熟悉停车道闸系统，消防中控系统，视频监控系统； 4.无犯罪证明，持有保安证，持有消防设施操作员证、C1驾驶证、电工、物业等相关证件优先。 | 8 |
| 主管 （工程方向） | 1.中专或高中以上学历、年龄45及以下，能适应轮班制； 2.保障酒店设施设备正常运行和安全管理的关键岗位，负责日常维护、 故障抢修、设备升级及能源管理等工作，确保酒店运营稳定性和宾客体 验； 3、具备处理应急事件及突发情况的能力，具备CAD看图能力 4.有设施设备维修经验，持有维修、电梯等相关证件人员优先。 | 1 |
| 万能工 （工程） | 1.中专或高中以上学历、年龄50及以下，能适应轮班制； 2.保障酒店设施设备正常运行和安全管理的关键岗位，负责日常维护、故障抢修、设备升级及能源管理等工作，确保酒店运营稳定性和宾客体验； 3.有设施设备维修经验，持有维修、电梯等相关证件人员优先。 | 8 |
| PA员工 (外围保洁） | 1.55岁及以下，体力良好，无伤残，能适应轮班制； 2.做事细致认真、不怕脏不怕累，服从安排； 3.有酒店、园林从业经历优先；对草坪、林木、盆栽等维护保养优先；对红白蚁防治的优先。 | 6 |
| 综合部 | 综合行政 | 负责综合协调、办文办会、行政管理与后勤保障、档案管理、外联接待等工作；负责绩效考核、考勤管理、培训管理等人力资源管理工作；负责宣传、意识形态等工作；负责合同签订及履约管理、法律保障和法务支持；负责公司采购类预算、评审、仓库终验、付款、物资管理等工作；负责供应商及服务商的管理工作。 | 1.30岁及以下，旅游管理、酒店管理、行政、文秘等大专及以上学历； 2.2年及以上同岗位经验，负责内部事务协调、资源统筹及后勤保障，确保酒店日常运营高效有序运转。 | 1 |
| 仓管 | 年龄46岁及以下，专业不限，高中及以上学历，负责物资的验收、存储、发放及库存管控等工作，确保物资安全、有序、高效运转。 | 1 |
| 司机 | 1.年龄50岁及以下，专业不限，高中及以上学历； 2.有3年以上C1驾驶经验，有相关运营车辆驾驶经验优先； 3.主要负责车辆驾驶、安全保障及客户服务等工作，确保宾客和员工的出行需求得到高效、安全的满足。 | 3 |
| 销售部 | 销售经理 | 负责OTA运维、酒店、公寓、餐厅营销活动制定、接待、客户开发、维护等工作。 | 1.年龄45岁及以下，旅游管理、酒店管理、市场营销等大专及以上学历； 2.男生身高1.70及以上，女生1.6及以上，形象气质好； 3.有3年以上酒店营销工作经验，有一定的客户资源及渠道，负责制定销售策略、拓展客户资源、维护客户关系及管理销售团队，确保酒店经营目标的实现。 | 1 |
| 销售 | 1.40岁及以下，旅游管理、酒店管理、市场营销等相关专业； 3.负责客户开发、维护、订单促成及市场信息反馈，确保完成个人或团队销售目标。 | 8 |
| 财务部 | 审计兼应收会计 | 负责财务预算、会计核算、税务管理、资金管理、财务监管工作，统筹资产管理等工作。 | 1.40岁及以下，具有财经类大专及以上学历，具有会计证/初级会计师证； 2.了解酒店前台工作有关程序，保密意识强，熟练使用电脑，从事酒店工作4年以上； 3.熟悉并掌握有关的财经法律、法规、政策和制度。 | 1 |
| 成本控制兼出纳 | 1.40岁及以下具有财经类大专及以上学历，具有会计证/初级会计师证。 2.熟悉财务软件、酒管软件；  3.了解酒店客房工作有关程序，有保密意识，熟练使用电脑，从事酒店工作5年以上。 | 1 |
| 质检部 | 质检经理 | 负责酒店/公寓的工作标准制定、服务监督、设施设备巡查、问题跟踪和整改、数据统计和分析等工作。 | 1.年龄45岁及以下，旅游管理、酒店管理、质量管理等大专及以上学历； 2.男生身高1.72及以上，女生1.6及以上，形象气质好； 3.有3年以上酒店质检工作经验，制定质量标准、监督执行、优化流程及推动持续改进，确保酒店服务、设施及管理符合品牌标准和客户期望。 | 1 |
| 培训质检主管 | 1.年龄35岁及以下，有2年及以上酒店质检工作经验，旅游管理、酒店管理、质量管理等大专及以上学历； 2.负责落实质检部经理制定的标准与策略，监督日常服务质量，协调团队完成质检任务，并推动问题整改落地。 | 1 |
| 质检员 | 1.年龄35岁及以下，有2年以上酒店质检工作经验，旅游管理、酒店管理、质量管理等大专及以上学历； 2.负责按照既定标准对各部门服务、设施及流程进行日常检查，发现问题并推动整改，确保酒店运营符合品牌规范和客户期望。 | 1 |
|  | | | | **95** |

注：拟任岗位最终采购人可按实际需求进行调整。

**七 、项目实施要求：**

1、专人管理。中标人须派驻一名项目经理驻场办公，专职管理人员须具备一定的管理经验；其他人员包括财务管理、人事考核等由投标人自行承诺是否派驻。管理人员不能由上述岗位服务人员兼任，费用由中标人承担，采购人不再另行支付。

2、工资管理。中标人每月发放的人员应发薪酬以采购人书面通知为准，确保服务人员的相关工资标准与中标价相符，且不得低于长沙市颁布的最低工资标准。如发现所支付的薪金不符合约定或存在违反劳动合同法等相关法律法规损害劳动者合法权益行为，采购人可要求限期改正，若中标人不予以改正，采购人有权不予支付当月服务费，情节严重的，采购人有权提前解除协议；

3、人员聘用。中标人与采购人签订合同后，采购人有权参与服务人员的聘用程序，服务人员上岗须经过采购人的认可。中标人须对服务人员的用工进行管理、从业资格认定、负责处理劳务纠纷；为服务人员及时缴纳社会保险、转移或合并社保关系以及社保年审、稽核、变更、咨询、解读；处理涉及劳动关系的所有事宜，与服务人员签订劳动合同，办理入职和离职手续；所有岗位服务人员的人事关系均由中标人负责，与采购人无关。

4、档案管理。中标人须建立、管理、接转服务人员档案；承接服务人员户籍、党团组织关系转移。

5、解聘退回及后续处理。中标人须负责处理退回或解聘的服务人员后续工作，承担解除或者终止劳动合同依法产生的经济补偿，处置所有劳务纠纷；服务人员因工受伤和工亡事故处理以及待遇申办，依法承担法律责任与经济赔付；服务人员因病假、婚假、丧假等或因公受伤等情况，依法承担其假期工资、社保、解除劳动合同时医疗补助金，以及非因工死亡依法承担经济责任（如丧葬费、补偿金）；女员工生育期中标人须依法承担法律责任和经济责任；国家法律法规、政策规定应承担的其他责任和义务。

6、人员培训。中标人安排的服务人员在正式上岗前，须按照采购人的各项管理制度，对服务人员实施的岗前培训，培训内容主要有采购人各项规章制度培训，在岗基本职业技能与素质的培训等内容；

7、日常管理。采购人对服务人员的日常用工进行指挥、监督和管理。采购人有权对服务人员进行定岗定责，并进行绩效考评。考评不合格者，采购人有权要求中标人退回或更换人员，中标人须无条件服从采购人的调整安排；服务人员须无条件接受采购人的日常管理和领导，并由采购人对服务人员的职业道德、服务质量等进行管理，中标人须确保服务人员的人事管理、后勤保障等；

8、人才储备。中标人需做好人员储备工作，中标服务人员在岗期间不能正常开展工作的（连续 3 天及以上的病事假、产假等），中标人需及时安排符合岗位资格要求的替班人员；采购人提出岗位需求时，突发或临时性工作（如会务、活动等）应在1日内提供，其他长期性工作需在7日内安排符合岗位资格要求的人员上岗，确保采购人正常的工作秩序；中标人岗位人员提出辞职申请的，中标人需在其离岗前 15日安排符合岗位资格要求的人员到岗试用。

9、服务人员的住宿及餐饮安排：确定录用后，采购人为其提供公寓式员工宿舍（公寓房4人间）、餐饮（员工价15元/人/正餐）、员工活动室，费用由采购人承担。

**八、考核办法**

**详见附件1：上水堂国际酒店服务外包团队考核管理办法**

**九、服务费用结算**

1、付款人：上水堂酒店管理有限公司

2、付款方式：

①本项目采用据实结算的方式进行支付，根据中标人每月实际提供外包服务岗位数量、服务费标准（中标价）、绩效考核结果等要求进行核算（扣除各项扣款、支付各项业绩提成），经双方核对无误后，采购人按月支付外包服务费用。

②以公历月为周期，采购人与中标人应于每月5日前完成上月外包服务各项费用明细的核对，中标人应于每月8日前根据双方共同确认的外包服务费用总额开具合法有效的发票（其中外包服务管理费需开具增值税专用发票）给采购人，采购人在收到发票后的5个工作日内将双方约定的应付款项足额汇入中标人指定的账户内。如遇法定节假日或采购人付管理流程导致的支付延期，中标人不得提出赔偿要求。

3、履约担保：

①中标人应于本合同签署之日按照服务外包管理费总额的10%向招标人缴纳履约保证金或履约担保。

②履约保证金以银行转账、银行电汇、银行汇票或网银转账的方式交纳至甲方账号，其它方式提交的履约保证金无效。

**十、其他要求及说明：**

1、服务期限为一年。在此期间未履行合同，不遵守承诺或达不到采购人要求，采购人有权解除合同，一切责任由中标人负责，不得以任何理由向采购人提出任何索赔要求。

2、由采购人承担的费用：①本酒店管理范围内的建筑工程及设备设施维修维护的设备和材料，包括建筑工程及给排水系统、暖通空调系统系统、公共照明系统、消防系统、避雷系统、弱电系统等设备设施。②本酒店管理范围内的设备运行燃料动力费、水电费、白蚁防治、防爆物资、室内花卉摆放及花卉更换养护、节假日装饰等美化服务、外墙清洗、大理石晶面处理、地毯清洗等专项服务；工装由采购人提供。

3、上述所列岗位需求数均为参考，最终以酒店实际需求数为准；在岗位总数/金额及预算总额范围内，采购人可根据业务需求进行岗位调整，相应岗位要求及具体费用一并调整，中标人应根据采购人岗位调整情况提供符合要求的人员。

临时性用工，如会务活动、旺季高峰时间等，投标人应做好临时用工的预案和调配工作，采购人根据合同支付相应的费用，中标人应及时响应并无条件配合。

4、如遇国家/地方人民政府及其职能部门对社保缴纳基数、税费标准、行政事业性收费等政策进行调整，导致中标人成本增加的情形，相关差额费用均由中标人自行承担，采购人不因此调整合同价款或给予补偿。中标人须在政策生效后按规定及时执行，并向采购方提交政策文件及费用变更明细。

5、当服务人员发生工伤、死亡等事故或劳动争议、诉讼时，由中标人负责出面处理，由采购人承担的经济责任，如仲裁裁决、法院判决由采购人承担责任的，中标人可向采购人追偿。双方均应第一时间履行救助义务，及时将伤者送往救治医院、合理垫付工伤医疗费用。中标人应依据《工伤保险条例》等相关法律法规为服务人员办理工伤保险待遇。

6、采购人负责服务外包人员的业务性工作内容管理。因劳务外包人员的工作失职造成采购人损失的，由采购人负责向中标人进行追偿，劳务外包人员构成犯罪的，采购人有权向公安机关控告或举报。

**对于上述项目要求，投标人应在投标文件中进行回应，作出承诺及说明。**

附件1

上水堂国际酒店服务外包团队考核管理办法

（参考稿）

为加强上水堂酒店服务团队的管理，推进酒店制度化、规范化、科学化、精细化建设，准确评价服务管理团队的工作业绩，特制定本办法。

第一条 考核目的：通过考核，督促服务团队按照国家、地方相关法规、管理条例与技术标准、行业规范要求，提供优质、规范、高效的服务与管理；确保酒店各类接待、会议、有序、顺畅、周到、安全；酒店、公寓管理服务水平达到4钻星级要求标准。

第二条 考核对象：服务公司、服务公司派驻员工（不含上水堂公司人员）

第三条 考核依据：招投标文件、合同及服务单位承诺所确定的各项具体工作目标作为考核主要依据，双方在管理过程中（合同以外）协调一致的补充内容作为补充考核依据。

第四条 考核内容：考核主要内容为人员管理、制度执行、服务质量、服务效率、设备维护保养、成本控制、能耗管理等情况。

1.服务团队工作任务落实情况；

2.服务团队制度落实执行情况；

3.服务质量标准是否符合服务团队投标文件规范要求；

4.人员配备情况；

5.服务团队员工的日常行为规范；

6.代管的固定资产及物品登记保管情况；

7.日常消耗、节能管理是否科学、规范，各项物资申购使用是否合理；

8.酒店安全管理制度、责任落实情况。

第五条 考核组织：酒店成立服务团队考核小组，总经理任组长、副总经理任副组长、成员为上水堂公司职能管理部门相关负责人。

第六条 考核实施：考核含每月定期考核和不定期考核。

（一）服务公司

1.考核小组考核（70%）

由考核小组成员对服务团队的人员配置、前厅接待、客房服务、餐饮服务、保安服务、设施设备运行维保、卫生保洁、客户满意度及OTA评价等情况进行检查，结合平时掌握情况进行评分，取平均分70%计入月度考核分（详见附件1）。

2.不定期考核（30%）

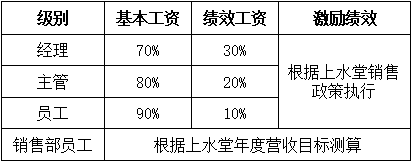
由考核小组、质检部对服务团队的日常服务质量管理通过明查暗访的方式，形成质量反馈意见。按评分的30%计入当月考核总分（详见附件4）。

（二）服务公司派驻人员

基层员工由服务公司制定考核细则进行考核，考核方案需经上水堂公司审批同意，考核结果报送上水堂公司综合部；

各部门派驻经理、主管级及财务、质检部基层员工的个人考核由上水堂公司直接组织，并将考核结果直接运用个人绩效薪酬（详见附件2）。

1. 员工薪酬组成



第八条 结果反馈：考核小组将考核结果书面通知服务团队，服务团队应在收到3天内对考核结果进行确认，并根据考核结果发放服务费用。

由不可抗力或者其他客观因素造成某项工作不能完成的，由服务团队提出书面报告，交由考核小组讨论确定。

第九条 服务费发放

1.人员工资部分根据实际在岗人员情况，结合个人考核结果据实结算；

2、服务管理费月度考核分达到90分及以上的给予全额发放；低于90分以下按照得分系数扣除；年度服务期限内考核分数低于80分，出现3次及以上，可解除合同关系。

2.服务团队在考核期限内发生一般安全事故及以上责任事故或安全事故，一票否决，扣除服务费。

3.其他违反诚信，影响酒店声誉；对设备保养、维修不当造成质量事故；整改、反馈意见落实不到位；每月提交的月管理报告不及时不详细在考核表中进行扣分。

第十条 考核办法未尽事宜，由考核小组负责解释。

附件：1.考核细则

2.上水堂国际酒店绩效考核表

3.上水堂国际酒店宾客意见调查表

4.上水堂国际酒店质检检查表

附件1：考核细则 综合服务管理考核细则

一、组织建设 年 月

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核指标名称 | | 分值 | 得分 | 评分标准 | 备注 |
| 考勤管理  （20分） | 迟到、早退、缺勤、脱岗，在岗期间不遵守劳动纪律。 | 15 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 遵时守纪，不做与工作无关的事，如聊天、脱岗、吃东西、玩手机等 | 5 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 制度建设  （20分） | 制订月度计划、工作目标和具体实施方案。 | 5 |  | 若未按要求，酌情扣分 |  |
| 建立各项制度、岗位职责、安全应急预案；  编制各类操作规程、安全规程。 | 8 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 制度落实到位，记录齐全。 | 7 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 人员管理  （25分） | 月度人员流动在2%-15%之间，每增长1%扣1分，人员流动大于15%，此项不得分 | 10 |  | 若未按要求，酌情扣分 |  |
| 根据岗位职责定岗定人，服务人员有缺编无法满足实际工作需要时候，每缺一岗影响了工作扣3分。 | 10 |  | 若未按要求，酌情扣分 |
| 相应证件、个人信息等档案齐全。 | 5 |  | 若未按要求，酌情扣分 |
| 培训教育  （15分） | 每月结合酒店文化及重点工作制定员工培训计划 | 10 |  | 若未按要求，酌情扣分 |  |
| 未按照计划进行培训或考核培训效果 | 5 |  | 若未按要求，酌情扣分 |
| 能力建设  （20分） | 能较好地完成临时交办的任务及妥善处理应急事件。 | 15 |  | 若未达到要求，发现1次扣2分 |  |
| 培养员工工作主动性。 | 5 |  | 若未按要求，酌情扣分 |
| **基本考核得分** | |  |  |  |  |

二、会议服务 年 月

| 考核指标名称 | | 分值 | 得分 | 评分标准 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 员工管理  （10分） | 服务员穿戴规范、精神饱满、文明礼貌、具备良好的服务意识和业务技能。 | 6 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 人员配备齐全、结构合理、岗位职责分工明确。 | 4 |  | 不清晰、不落实的酌情扣分 |
| 前期准备  （30分） | 主动及时了解会议名称、性质、时间、地点、参训参会人数；提前完成会场布置； 规范摆放各类物品（桌签、茶水、指示牌等）。 | 12 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 会场内保持清洁、无水渍、无灰、无异味。 | 8 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 音响、空调、灯光调节合适。 | 5 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 服务员在大厅和会议室、会场门口引导。 | 5 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 中间服务  （20分） | 维持会议室、会场秩序，服务员现场待命，提供临时服务。 | 10 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 无特殊情况上课期间不进会场；  中场休息时补充开水壶、做好小卫生。 | 5 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 按要求补斟茶水。 | 5 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 结束工作  （25分） | 检查客人遗留物品，及时归还或上交。 | 10 |  | 若未按要求，发现一次扣2分 |  |
| 及时做好清理、卫生工作，恢复原状。 | 5 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 关闭设备，锁好门窗；发现有损坏的做好报修工作。 | 10 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 其它  （10分） | 做好保密工作，内容不外传，资料不外带。 | 10 |  | 若未按要求，发现一次扣3分 |  |
| 规范管理仓库，做好物品领用、报损记录。 | 5 |  | 若未按要求，发现一次扣2分 |
| 客户满意度  (5分) | 根据客户满意度调查表 | 5 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| **基本考核得分** | |  |  |  |  |

三、前厅服务 年 月

| 考核指标名称 | | 分值 | 得分 | 评分标准 | 备 注 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 员工管理  （10分） | 接待穿戴规范、精神饱满、文明礼貌、微笑服务具备良好的服务意识和业务技能。 | 6 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 人员配备齐全、结构合理、岗位职责分工明确。 | 4 |  | 不清晰、不落实的酌情扣分 |
| 预定、入住服务  （35分） | 客人抵达前台后，主动、热情问候。  前台按照标准做好预定，入住服务，严禁开重房、错房、脏房，信用卡预授权操作正确并符合规范。  客人预订信息记录完整，准确复述预订信息并与客人确认，能主动告知客人预订单最晚保留时间。  预订时间内未抵店，能联系客人确认继续预留或取消（在最晚保留时间前30分钟内联系客人）。 | 25 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 员工对酒店服务和酒店周边信息有一定的了解（从当地指引、当地餐馆、当地交通设施、出行模式选一项提问）。 | 10 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 结账服务  （25分） | 有退款客户请客人在账单签字并示意签字位置。 | 10 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 第一时间通知客房查房，遗留物品第一时间联系客户。 | 7 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 信用卡预授权操作正确并符合规范。 | 3 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 预付款单遗失操作须符合公司标准。  账单内容有不准确。 | 5 |  | 若未按要求，出现一次扣2分 |
| 寄存服务  （10分） | 按标准填写物品《行李寄存牌》。  与客人进行存放物品交接核对（客人签名确认后，将存单副联交给客人）。 | 5 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 客人取物时需出示物品《行李寄存牌》副联，并核对客人身份及签名。  如遗失副联，需出示相关的证件，复印并在复印件旁注明寄存牌遗失和物品已领取等信息进行存档。 | 5 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 客户信息保密管理  （10分） | 前台人员需对客户信息严禁外传，泄露。 | 7 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 大厅内各种用品，包括伞架、行李车、垃圾桶、书籍等摆放整齐，无破损。 | 3 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 登记制度  （5分） | 住客必须“一人一证”办理入住登记，并将身份证信息上传到公安信息系统和PMS系统，已入住的房间无未上传住客身份信息的情况。 | 2 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 内外宾登记符合规定，按政府能部门要求装订和保管。 | 3 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 客户满意度（5） | 根据客户满意度调查表 | 5 |  | 若有服务不到位，发现一次扣1分 |  |
| 基本考核得分 | |  |  |  |  |

三、客房服务 年 月

| 考核指标名称 | | 分值 | 得分 | 评分标准 | 备 注 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 员工管理  （10分） | 服务员穿戴规范、精神饱满、文明礼貌、具备良好的服务意识和业务技能。 | 6 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 人员配备齐全、结构合理、岗位职责分工明确。 | 4 |  | 不清晰、不落实的酌情扣分 |
| 客房服务  （35分） | 按规定打扫续住房、退房；  宿舍内物品摆放规范标准。 | 10 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 定时清洗、补充、消毒宿舍内易耗品；  宿舍内无灰尘、无污迹、无异味、无水迹。 | 10 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 定期检查宿舍内所有物品、设备，如有损坏及时报修。 | 5 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 不得动用客户物品，客户遗留物品要及时归还或上交。 | 5 |  | 若未按要求，出现一次扣2分 |
| 服务员不得使用宿舍设施设备，禁止在宿舍内休息。 | 5 |  | 若未按要求，违反一次扣2分 |
| 洗衣房  （15分） | 经常检查洗衣房，设备有损坏及时报修；  定时检测洗衣设备。 | 10 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 洗衣房内无灰尘、无污迹、无异味、无水迹。 | 5 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 公共区域  （25分） | 大厅、走廊、咖啡吧等区域卫生状况良好，无异味、无污渍、无烟蒂、纸屑等；  灯片、天花板无积灰、无蜘蛛网等。 | 22 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 大厅内各种用品，包括伞架、行李车、垃圾桶、书籍等摆放整齐，无破损。 | 3 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 其他  （10分） | 做好布草收集、洗涤、接收等记录。 | 5 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 规范管理仓库，做好物品领用、报损记录。 | 5 |  | 若未按要求，发现一次扣2分 |
| 客户满意度  （5分） | 根据客户满意度调查表 | 5 |  | 若有服务不到位，发现一次扣1分 |  |
| 基本考核得分 | |  |  |  |  |

1. 客服中心

| 考核指标名称 | | 分值 | 得分 | 评分标准 | 备 注 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 员工管理  （10分） | 接待穿戴规范、精神饱满、文明礼貌、微笑服务具备良好的服务意识和业务技能。 | 6 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 人员配备齐全、结构合理、岗位职责分工明确。 | 4 |  | 不清晰、不落实的酌情扣分 |
| 接待服务（35分） | 随时准确掌握和了解房间状态、做好入住服务。  做好客户接待，按照合同签约做好入住服务、账单打印。 | 25 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 系统内基础信息录入准确，定期核对数据，每日做好数据汇报。  协调各服务部门做好长包房客户的服务工作，如日常维修跟进等  做好房屋租金、网络费、水电费等收取工作。 | 10 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 到期催收（25分） | 按照催收流程做好客户催收工作。 | 10 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 合同到期做好合同续签工作。 | 10 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 做好逾期客户风险预警及汇报工作。 | 5 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 结账服务（10分） | 做好客户退房，打印账单，完成押金退款。 | 10 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 客户信息保密管理  （5分） | 前台人员需对客户信息严禁外传，泄露。 | 7 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 大厅内各种用品，包括伞架、行李车、垃圾桶、书籍等摆放整齐，无破损。 | 3 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 账目  （10分） | 系统内基础信息录入准确，定期核对数据。 | 10 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 客户满意度  （5分） | 根据客户满意度调查表 |  |  |  |  |
| 基本考核得分 | |  |  |  |  |

五、物管服务 年 月

| 考核指标名称 | | 分值 | 得分 | 评分标准 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 消防安全巡逻巡查  （48分） | 对安防、工程服务质量的客诉，根据酒店服务质量标准进行实施管理 | 4 |  | 若未按要求，发生一次扣1分 |  |
| 公共秩序管理，对场内车辆实施管理；对进出酒店的施工、外协等实行管理； | 4 |  | 若未按要求，发生一次扣1分 |
| 消防中控室环境卫生整洁、干净，对设施设备操作熟练 | 4 |  | 若未按要求，发生一次扣1分 |
| 安防重点部位检查，检查安全出口，疏散出口，疏散通道，楼梯通道是否畅通无阻；常闭式防火门，防火窗是否关闭；检查消防车道，消防救援场地，消防登高面，灭火救援窗口是否畅通无阻；消防电梯三方通话，消防模块，信号线路，消防按钮是否正常。 | 4 |  | 若未按要求，发生一次扣1分 |  |
| 消防安全设施完好率，根据档案相关管理规定及图纸资料目录归档，设施设备完好可用 | 4 |  | 1、完成率≥100%，不扣分；  2、完成率＜100%，扣4分； |
| 档案管理、值班记录的完整，根据档案相关管理规定及工程部图纸资料目录归档，设施设备台帐保存记录完整可查。 | 4 |  | 若未按要求，发生一次扣1分 |
| 安全生产责任事故，发生安全生产责任事故（根据安全事故划分标准）或损失金额高于2000元案件 | 4 |  | 1、无事故，不扣分；  2、发生1起事故，扣4分； |  |
| 不定期抽查安全生产情况，根据集团安全生产部或上水堂运营部抽查结果进行考核 | 4 |  | 若未按要求，发生一次扣1分 |
| 定期检查安全生产情况，根据上水堂酒店每月组织开展的安全生产检查结果进行考核 | 4 |  | 若未按要求，发生一次扣1分 |  |
| 安全生产记录、每日考核培训记录等各项记录的完整性，根据上水堂酒店每月组织开展的安全生产检查结果进行考核 | 4 |  | 若未按要求，发生一次扣1分 |
| 消防安全责任事故，发生消防安全责任事故（根据安全事故划分标准）或损失金额高于2000元案件 | 4 |  | 1、无事故，不扣分；  2、发生1起事故，扣4分； |
| 消火栓灭火器月检率，根据巡查制度及巡查表单进行实施管理 | 4 |  | 1、完成率≥100%，不扣分；  2、完成率＜100%，扣4分； |
| 环境卫生（16分） | 保洁区域内路面、广场、地下室保持清洁，无水渍、烟蒂、落叶以及其他垃圾。 | 4 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 绿化草坪、水域、人行通道定时清理达到无垃圾、无杂物。 | 4 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 公寓楼楼道、消防通道保洁良好、整洁，无蜘蛛网等，对自动售卖机的清洁。 | 4 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 做好垃圾的收集和处理，定时清理垃圾箱、垃圾站，有效控制蝇、蚊等害虫孳生，保持洁净。 | 4 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 工程维护（36分） | 保证各弱、强电子系统软硬件设施正常工作，定时定期巡查机房； | 4 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 房屋外观及内部装修、管道完好，及时维修破损、漏水、堵塞、霉斑、铺砖路面。 | 4 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 保证正常供电，检查设备运行情况；电器设备标牌、标识正确、齐全、清晰、完好，遮拦及各种标志符合要求，合理安排负荷，工作照明和事故照明处于完好状态，保证避雷设备完好、有效、安全。 | 4 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 根据季节变换，严格按操作规程及开关顺序开启/关闭冷热空调主机、末端设备，运行期间落实专人值班、巡查，发现问题或隐患及时处理并报告上级；同时制定一般性维保计划，除由厂家委托维保内容外，做好一般性系统维保，换季期间做好过滤网清洗。 | 4 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 做好年度、月度检查、维护计划，检修记录；检查照明及应急正常，指示、警铃、风扇是否正常，按钮、开关正常灵活，电梯运行时无异常声音，设备标识齐全、清晰、显眼；故障处理及时有效。 | 4 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 定期对热水系统、直饮水设备检查运行、保养，查找管网系统是否漏水，做好对末端设备的卫生保养工作，定期对水箱进行清洗、消毒，保持水箱清洁卫生，无二次污染，定期对各排污口进行检查，定期对各屋面雨水入口检查、清理入口周围异物。 | 4 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 设备设施维保计划、内容严格按照服务团队承诺流程执行，维护保养、巡视检查统一归档管理、资料完整。 | 4 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 消防栓要定期保养、检修，对故障维修是否及时 ，排烟口、送风口周围有无影响使用障碍物，风机房周围有无可燃物，送风、排烟作业是否正常运行，定期检查防火卷帘门有无阻塞现象，落底后是否严密。 | 4 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 持证上岗，对特殊岗位要求能够熟悉掌握操作规程 | 4 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 合计考核得分 | | 100 |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 附件2：个人考核表 上水堂国际酒店 xxx 绩效考核表 | | | | |
| 考核周期： 年 月 岗位： | | | | |
| **考核指标** | **考核分值** | **考核要点及说明** | **完成情况** | **自评分** |
| “能”“绩” | 90 | **具体工作完成情况** |  |  |
| **工作质量和效率** |  |  |
| **临时任务** |  |  |
| 评议指标 | 10 | 对综合能力水平进行评价的主观打分项目 |  |  |
| 总计 | | | |  |
| 签字 | |  | | |

附件4： 上水堂国际酒店质检检查表​​

检查日期： 检查部门/区域： 检查人： 被检部门负责人：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **检查项目** | **扣分** | **备注** |
| 客房质量 | 床品卫生 |  |  |
| 卫生间清洁 |  |  |
| 物品配备 |  |  |
| 设施设备 |  |  |
| 其他 |  |  |
| 物业管理 | 车闸系统 |  |  |
| 园区卫生 |  |  |
| 安全演习 |  |  |
| 其他 |  |  |
| 前厅、会议 | 大堂环境 |  |  |
| 安全、会议标识 |  |  |
| 其他 |  |  |
| 服务体验 | 员工态度 |  |  |
| 投诉处理 |  |  |
| 其他 |  |  |
| 设施设备 | 电梯运行 |  |  |
| 水电系统 |  |  |
| 其他 |  |  |
| 仪容仪表 | 服装、仪态 |  |  |
| 其他扣分项 | 其他 |  |  |

**一、整改要求**

（1）责任人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

（2）整改措施：

（3）完成时限： 年 月 日

（4）复查结果：□ 已整改 □ 未整改（需说明原因）

**二、签字确认**

（1）质检人：

（2）被检部门负责人：

（3）复查人（如有）：

**三、使用说明**

（1）检查频率：每日/每周/每月定期检查，或根据实际情况突击检查。

（2）评分规则：未达标项按考核细则标准扣分，单项扣分不超过分值上限；若同一问题重复出现，双倍扣分。

（3）整改跟踪：需明确整改责任人和时限，质检部复查后关闭问题。

（4）数据存档：表格由质检部统一归档，作为月度/年度考核依据。

### 第五章 采购合同

**备注：**本合同格式仅为参考，具体内容征得采购人同意后可根据项目实际情况进行必要的修改、补充和完善。

**上水堂国际酒店服务团队外包采购项目**

**合同**

**项目名称：** 上水堂国际酒店服务团队外包采购项目

**甲方（采购人）：**湖南自由贸易试验区上水堂酒店管理有限公司

**乙方（中标人）：**

**签订时间： 年 月 日**

**签订地点：**

**上水堂国际酒店服务团队外包采购项目**

**合同**

**甲方（采购人）： 湖南自由贸易试验区上水堂酒店管理有限公司**

**乙方（中标人）：**

甲、乙双方本着平等、自愿、互利、共同发展的合作原则，依据《中华人民共和国民法典》等相关法律、法规的规定，经友好协商，就上水堂国际酒店管理服务事项达成以下合同条款，以资双方共同信守。

1. **酒店概况**

上水堂国际酒店由湖南自由贸易试验区临空产业投资集团投资兴建，位于湖南自由贸易试验区临空区，北接思源路，南临人民东路，西接临空北路，东靠机场大道，临近黄花机场及地铁六号线，毗邻长沙黄花国际机场。

上水堂国际酒店建筑面积6.14万m,于2024年4月试运营，是机场周边乃至湖南省规模最大的酒店建筑群，酒店客房222间（含15间豪华套房、22间湖景双床房、16间行政双床房、24间豪华双床房、141间豪华大床房）；公寓客房1357间（含B2公寓426间、B3公寓425间、A4公寓506间），房间超270度观景落地窗，可享受冲上云端的绝佳视野，酒店共计405个停车位。同时还包括餐厅、宴会厅、会议室等运营设施，为自贸临空区入驻企业及商旅人士提供商业接待、人才公寓配套、住宿餐饮、商务洽谈、经营办公等全方位服务。

服务期限:一年。

**二、委托服务内容**

甲方将酒店（以下简称酒店）的管理服务整体委托给乙方，委托服务内容主要包括但不限于：

1、酒店前台接待及服务；

2、酒店客房及公共区域的日常清洁和服务；

3、酒店餐饮制作及配送服务；

4、酒店安保服务；

5、酒店工程设备运营维护；

6、人员招聘和培训；

7、酒店管理制度及相关标准化流程制定；

8、应政府特殊要求进行相关服务；

9、其他相关服务。

**三、服务目标**

在合理的时间段内，将酒店的经营、管理、服务水平提高并达到酒店所在地同星级酒店的一流水平；努力使经营费用合理化和经营利润最大化，实现甲方的投资回报；确保酒店管理服务达到并保持国家的行业标准。

**四、外包服务人员要求**

1、人员基本要求

（1）符合劳动法相关规定，有相关工作经验、身体健康（乙方须承诺中标后提供拟投入人员的健康证、毒筛结果及无犯罪记录），四肢无缺陷，无传染性疾病，无色盲弱视，口齿清晰，听力良好；服务人员须完成体检和心理测评，体检参照《公务员录用体检通用标准（试行）》进行，体检不合格或心理测评为重度心理问题的，乙方不得安排至甲方从事服务工作。服务人员办理健康证、个人检测等费用由乙方承担。

（2）遵纪守法，爱岗敬业有良好的品行和职业道德；

（3）有良好的表达和沟通能力；

（4）具有较强的服务意识和团队合作意识，工作细心严谨，积极主动，吃苦耐劳，能按照公司的要求，及时规范完成每日工作任务，服从工作安排；

（5）特殊岗位人员应具有相应的从业资格证；

（6）零就业家庭、军属优先录取。

2、岗位要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **上水堂国际酒店服务团队外包采购项目岗位编制及岗位职责（参考稿）** | | | | |
| **部门** | **岗位 名称** | **工作职责** | **岗位要求** | **人数** |
| 前厅 | 前厅经理 | 负责酒店、公寓迎接宾客、入住办理、解答咨询、房态管理及客房协调服务等工作。 | 1.年龄35岁及以下，男生身高1.72以上，女士1.60以上； 2.需要至少3年以上的三星级酒店前厅经理经验，酒店管理、旅游管理或相关专业大专及以上学历； 3.熟悉酒店管理系统（如金天鹅系统等），精通前厅部各岗位操作（如预订、接待、收银等）； 4.具备团队管理及培训能力，能制定部门工作计划和规章制度； 5.有客户投诉处理经验，数据分析能力和突发事件处理能力；抗压能力强，形象气质佳。 | 1 |
| 主管 | 1.酒店管理、旅游管理或相关专业大专及以上学历； 2.年龄25-35岁之间，男生身高1.72以上，女士1.60以上，相貌端正，形象气质佳‌； 3.需要至少3年以上的三星级酒店前厅主管工作经验，熟悉前厅服务流程和管理工作；具备出色的沟通协调能力、服务意识和团队合作精神‌，能够独立完成工作任务，能适应轮班制。 | 1 |
| 员工 | 1.高中/中专以上学历，酒店管理或相关专业优先； 2.年龄30岁及以下，男士身高1.72及以上，女士1.6及以上、形象气质佳，1-2年三星级酒店前台工作经验； 3.熟练操作酒店管理系统（如金天鹅系统等），流利的普通话； 4.服务意识强，沟通能力佳，能处理客人基础需求，能适应轮班制； 5. 声音甜美，语言表达清晰，应变能力强，具备电话礼仪优先。 | 14 |
| 客房部 | 客房经理 | 负责酒店、公寓客房的清洁和维护、设施检查、住客服务响应、布草及客用品管理、楼层巡视等工作。 | 1.要求大专及以上学历，需至少3年以上，三星级酒店客房部管理经验； 2.年龄为25-45岁，要求身体健康、仪表端正； 3.熟悉客房管理全流程，包括清洁标准、布草管理及预算控制； 4.熟练使用酒店管理系统，具备团队管理、培训及考核能力，能制定部门工作计划和规章制度； 5.较强的成本控制意识，能优化资源配置并完成年度预算目标，良好的跨部门协调能力，能处理客户投诉及突发事件。 | 1 |
| 客房主管 | 1.年龄25-45岁大专及以上学历，至少2年以上三星级酒店客房服务或管理经验，能适应轮班制； 2.熟悉客房设备维护、清洁流程及服务质量标准，具备地毯清洗、大理石保养等技能者优先； 3.能够独立完成工作，具备组织协调、应变和领导能力，能够有效管理团队并推动服务水平提升； 4.性格开朗，责任心强，注重细节，能够处理客人投诉和突发情况。 | 1 |
| 保洁 | 1.年龄在55岁及以下； 2.招聘男女性保洁员，有酒店保洁工作经验者优先，能适应轮班制； 3.能‌吃苦耐劳‌：良好身体素质； 4.具备良好的团队合作精神和服从意识，‌保持礼貌为宾客提供优质服务。 | 29 |
| PA技工 | 1.年龄在50岁及以下； 2.男性PA保洁员，有酒店保洁、商场购物中心、工作经验者优先，  3.吃苦耐劳、良好身体素质； 4.夜间工作，酒店洗地清扫等，要求熟练操作洗地机及各种清洗药水的 调配 | 1 |
| 客户服务中心 | 客服主管 | 负责公寓长租客户接待、退入住、费用催缴、日常维修维护协调等管理工作。 | 1.年龄40岁及以下，大专及以上学历，具有2年及以上城市运营管理或酒店公寓管理经验，能适应轮班制； 2.优秀的表达沟通能力、抗压能力以及综合管理能力是必备条件‌； 3.具备强烈的责任心和执行力，能够承受较大的工作强度与压力‌； 4.良好的服务意识，能够妥善处理客户投诉及建议。‌‌ | 1 |
| 客服员 | 1.年龄40岁及以下，大专及以上学历，具有1-2年及以上城市运营管理或酒 店公寓管理经验，能适应轮班制； 2.优秀的表达沟通能力、抗压能力以及综合管理能力是必备条件； 3.具备强烈的责任心和执行力，能够承受较大的工作强度与压力； 4. 良好的服务意识，能够妥善处理客户投诉及建议。 | 3 |
| 物管部 | 主管 （安保） | 负责安保管理、工程维护、运营仓库、能源消耗管控、绿化维护、PA保洁等工作。 | 1.高中/中专以上学历； 2.50岁及以下，体能良好，无伤残，退伍军人，消防退役人士优先，能 适应轮班制； 3.熟练操作计算机，熟悉停车道闸系统，消防中控系统，视频监控系 统； 4、服务意识较强、具有良好的表达能力、协调能力、应变能力 5、掌握基本法律知识与保安相关的政策规定 6.有2年以上的保安经理／主管／队长／经验，无犯罪证明，持有保安 证，持有消防设施操作员证、C1驾驶证、电工、物业等相关证件优先。 | 1 |
| 员工 （安保） | 1.高中/中专以上学历； 2.50岁及以下，体能良好，无伤残，退伍军人，消防退役人士优先，能适应轮班制； 3.熟练操作计算机，熟悉停车道闸系统，消防中控系统，视频监控系统； 4.无犯罪证明，持有保安证，持有消防设施操作员证、C1驾驶证、电工、物业等相关证件优先。 | 8 |
| 主管 （工程方向） | 1.中专或高中以上学历、年龄45及以下，能适应轮班制； 2.保障酒店设施设备正常运行和安全管理的关键岗位，负责日常维护、 故障抢修、设备升级及能源管理等工作，确保酒店运营稳定性和宾客体 验； 3、具备处理应急事件及突发情况的能力，具备CAD看图能力 4.有设施设备维修经验，持有维修、电梯等相关证件人员优先。 | 1 |
| 万能工 （工程） | 1.中专或高中以上学历、年龄50及以下，能适应轮班制； 2.保障酒店设施设备正常运行和安全管理的关键岗位，负责日常维护、故障抢修、设备升级及能源管理等工作，确保酒店运营稳定性和宾客体验； 3.有设施设备维修经验，持有维修、电梯等相关证件人员优先。 | 8 |
| PA员工 (外围保洁） | 1.55岁及以下，体力良好，无伤残，能适应轮班制； 2.做事细致认真、不怕脏不怕累，服从安排； 3.有酒店、园林从业经历优先；对草坪、林木、盆栽等维护保养优先；对红白蚁防治的优先。 | 6 |
| 综合部 | 综合行政 | 负责综合协调、办文办会、行政管理与后勤保障、档案管理、外联接待等工作；负责绩效考核、考勤管理、培训管理等人力资源管理工作；负责宣传、意识形态等工作；负责合同签订及履约管理、法律保障和法务支持；负责公司采购类预算、评审、仓库终验、付款、物资管理等工作；负责供应商及服务商的管理工作。 | 1.30岁及以下，旅游管理、酒店管理、行政、文秘等大专及以上学历； 2.2年及以上同岗位经验，负责内部事务协调、资源统筹及后勤保障，确保酒店日常运营高效有序运转。 | 1 |
| 仓管 | 年龄46岁及以下，专业不限，高中及以上学历，负责物资的验收、存储、发放及库存管控等工作，确保物资安全、有序、高效运转。 | 1 |
| 司机 | 1.年龄50岁及以下，专业不限，高中及以上学历； 2.有3年以上C1驾驶经验，有相关运营车辆驾驶经验优先； 3.主要负责车辆驾驶、安全保障及客户服务等工作，确保宾客和员工的出行需求得到高效、安全的满足。 | 3 |
| 销售部 | 销售经理 | 负责OTA运维、酒店、公寓、餐厅营销活动制定、接待、客户开发、维护等工作。 | 1.年龄45岁及以下，旅游管理、酒店管理、市场营销等大专及以上学历； 2.男生身高1.70及以上，女生1.6及以上，形象气质好； 3.有3年以上酒店营销工作经验，有一定的客户资源及渠道，负责制定销售策略、拓展客户资源、维护客户关系及管理销售团队，确保酒店经营目标的实现。 | 1 |
| 销售 | 1.40岁及以下，旅游管理、酒店管理、市场营销等相关专业； 3.负责客户开发、维护、订单促成及市场信息反馈，确保完成个人或团队销售目标。 | 8 |
| 财务部 | 审计兼应收会计 | 负责财务预算、会计核算、税务管理、资金管理、财务监管工作，统筹资产管理等工作。 | 1.40岁及以下，具有财经类大专及以上学历，具有会计证/初级会计师证； 2.了解酒店前台工作有关程序，保密意识强，熟练使用电脑，从事酒店工作4年以上； 3.熟悉并掌握有关的财经法律、法规、政策和制度。 | 1 |
| 成本控制兼出纳 | 1.40岁及以下具有财经类大专及以上学历，具有会计证/初级会计师证。 2.熟悉财务软件、酒管软件；  3.了解酒店客房工作有关程序，有保密意识，熟练使用电脑，从事酒店工作5年以上。 | 1 |
| 质检部 | 质检经理 | 负责酒店/公寓的工作标准制定、服务监督、设施设备巡查、问题跟踪和整改、数据统计和分析等工作。 | 1.年龄45岁及以下，旅游管理、酒店管理、质量管理等大专及以上学历； 2.男生身高1.72及以上，女生1.6及以上，形象气质好； 3.有3年以上酒店质检工作经验，制定质量标准、监督执行、优化流程及推动持续改进，确保酒店服务、设施及管理符合品牌标准和客户期望。 | 1 |
| 培训质检主管 | 1.年龄35岁及以下，有2年及以上酒店质检工作经验，旅游管理、酒店管理、质量管理等大专及以上学历； 2.负责落实质检部经理制定的标准与策略，监督日常服务质量，协调团队完成质检任务，并推动问题整改落地。 | 1 |
| 质检员 | 1.年龄35岁及以下，有2年以上酒店质检工作经验，旅游管理、酒店管理、质量管理等大专及以上学历； 2.负责按照既定标准对各部门服务、设施及流程进行日常检查，发现问题并推动整改，确保酒店运营符合品牌规范和客户期望。 | 1 |
|  | | | | **95** |

**注：拟任岗位最终甲方可按实际需求进行调整。**

**说明：**

1、上述人员甲方结合酒店实际运营情况，有可能做出相应调整，但工资标准和管理服务费用根据实际发生结合考核考勤发放，不因人员数量的变化而调整其中标单价。

2、中标单价（合同款）内包含但不限于人员费用（含工资、劳动福利、国家规定的社会保险、商业险包括但不限于意外险与雇主责任险、员工食宿费用、加班费、绩效等）、人员办公、管理所需的费用、利润、税金等全部费用。在服务过程中出现任何遗漏，均由乙方免费提供，甲方不再支付任何费用（合同中明确由甲方支付的其他类费用除外）。其中社保缴纳基数按最新标准计算，在合同期内，社保缴纳金额的调整风险由乙方承担，甲方不再另行调整支付。

4、投标预算员工薪酬包括基本工资、绩效工资、年终奖金、个人所得税等费用；

5、经理级别岗位、前厅岗位、销售岗位员工薪酬未包括业绩提成在内；

6、客房部员工级员工薪酬未包括额外的客房清洁费（工作内容以外的），如产生额外的客房清洁费则按 元/间计算工资。

**五、项目实施要求**

1、专人管理。乙方须派驻一名项目经理驻场办公（姓名： 联系方式： ），专职管理人员须具备一定的管理经验；其他人员包括财务管理、人事考核等由投标人自行承诺是否派驻。管理人员不能由上述岗位服务人员兼任，费用由乙方承担，甲方不再另行支付。

2、工资管理。乙方每月发放的人员应发薪酬以甲方书面通知为准，确保服务人员的相关工资标准与中标价相符，且不得低于长沙市颁布的最低工资标准。如发现所支付的薪金不符合约定或存在违反劳动合同法等相关法律法规损害劳动者合法权益行为，甲方可要求限期改正，若乙方不予以改正，甲方有权不予支付当月服务费，情节严重的，甲方有权提前解除协议；

3、人员聘用。乙方与甲方签订合同后，甲方有权参与服务人员的聘用程序，服务人员上岗须经过甲方的认可。乙方须对服务人员的用工进行管理、从业资格认定、负责处理劳务纠纷；为服务人员及时缴纳社会保险、转移或合并社保关系以及社保年审、稽核、变更、咨询、解读；处理涉及劳动关系的所有事宜，与服务人员签订劳动合同，办理入职和离职手续；所有岗位服务人员的人事关系均由乙方负责，与甲方无关。

4、档案管理。乙方须建立、管理、接转服务人员档案；承接服务人员户籍、党团组织关系转移。

5、解聘退回及后续处理。乙方须负责处理退回或解聘的服务人员后续工作，承担解除或者终止劳动合同依法产生的经济补偿，处置所有劳务纠纷；服务人员因工受伤和工亡事故处理以及待遇申办，依法承担法律责任与经济赔付；服务人员因病假、婚假、丧假等或因公受伤等情况，依法承担其假期工资、社保、解除劳动合同时医疗补助金，以及非因工死亡依法承担经济责任（如丧葬费、补偿金）；女员工生育期乙方须依法承担法律责任和经济责任；国家法律法规、政策规定应承担的其他责任和义务。

6、人员培训。乙方安排的服务人员在正式上岗前，须按照甲方的各项管理制度，对服务人员实施的岗前培训，培训内容主要有甲方各项规章制度培训，在岗基本职业技能与素质的培训等内容；

7、日常管理。甲方对服务人员的日常用工进行指挥、监督和管理。甲方有权对服务人员进行定岗定责，并进行绩效考评。考评不合格者，甲方有权要求乙方退回或更换人员，乙方须无条件服从甲方的调整安排；服务人员须无条件接受甲方的日常管理和领导，并由甲方对服务人员的职业道德、服务质量等进行管理，乙方须确保服务人员的人事管理、后勤保障等；

8、人才储备。乙方需做好人员储备工作，中标服务人员在岗期间不能正常开展工作的（连续 3 天及以上的病事假、产假等），乙方需及时安排符合岗位资格要求的替班人员；甲方提出岗位需求时，突发或临时性工作（如会务、活动等）应在1日内提供，其他长期性工作需在7日内安排符合岗位资格要求的人员上岗，确保甲方正常的工作秩序；乙方岗位人员提出辞职申请的，乙方需在其离岗前 15日安排符合岗位资格要求的人员到岗试用。

9、服务人员的住宿及餐饮安排：确定录用后，甲方为其提供公寓式员工宿舍（公寓房4人间）、餐饮（员工价15元/人/正餐）、员工活动室，费用由甲方承担。

**六、服务方式**

1、由乙方委派管理人员及服务人员对酒店的运营和服务进行整体管理服务。

2、为保证酒店品牌标准和服务规范，树立品牌形象，为甲方创造效益，乙方委派人员组建符合岗位要求的运营管理团队。人员劳动关系隶属于乙方，但人数配置必须符合甲方酒店统筹安排的要求。运营管理团队中不包括甲方已自备的酒店等相关人员。

3、在保证酒店的运营需求前提下，员工人数配置及排班、工作量分配等由乙方统筹进行安排，需经甲方同意。

4、乙方派出的运营管理团队的员工和服务人员，若甲方认为不符合该岗位要求或者经过再培训仍然不能胜任工作的，甲方有权向乙方提出调整建议并要求乙方更换。

5、乙方严格执行国家有关劳动保护的法律、法规和规章，依法为乙方派出的运营管理团队的员工和服务人员提供必要的劳动保护和劳动条件，保障前述人员的安全和健康。乙方派出的运营管理团队的员工和服务人员如在酒店工作期间发生工伤，乙方应积极做好员工工伤申报、认定、劳动能力鉴定等协助工作，工伤认定后，若产生相关费用不在工伤理赔范围之内的，由乙方负责。前述乙方派出的运营管理团队的员工和服务人员为乙方劳动人员，与甲方无关。如因此给甲方造成损失，甲方有权要求乙方赔偿全部损失。

6、乙方派出的运营管理团队的员工和服务人员休息休假和福利等制度按照乙方相关规定执行。乙方应当为委派人员购买各项社会保险。乙方不得以甲方或酒店名义与委派人员签订劳动合同，如乙方派出的运营管理团队的员工和服务人员在乙方服务期间发生纠纷（包括但不限于劳动纠纷、合同纠纷、侵权纠纷等）由乙方自行解决，与甲方无关。如因此给甲方造成损失，甲方有权要求乙方赔偿全部损失。

7、本项目如遇特殊时期，接到甲方指令，乙方必须无条件配合。

**七、甲方的权利**

1、投资与收益权

（1）在酒店开业期，甲方对酒店固定资产的投资及处置（包括购买、新建、改建、更新、改造、租赁、报废等）有最终决定权。甲方的上述决策及行为应以充分尊重的专业意见并确保酒店的正常运营为原则。

（2）甲方将设立专人或委托乙方对酒店固定资产进行造册管理，并定期对酒店固定资产状况进行核定。

（3）甲方对酒店的经营成果享有占有权与支配权。

2、对酒店经营管理情况的知情权

（1）乙方在每月15日之前配合财务管理人员提交上月的财务报表及经营情况分析报告。

（2）乙方有义务通过与甲方定期会晤的形式，向甲方通报经营管理状况，按甲方要求书面或口头回答甲方提出的有关酒店运营的问询。

3、对酒店经营管理情况的人事监督权

（1）甲方有权对乙方服务团队的岗位设置、人员编制、招聘录用、薪酬待遇、绩效考核等选人用人机制及结果有监督权。

（2）甲方对乙方及乙方派出的运营管理团队的员工和服务人员有考核权，甲方直接每月对乙方的服务情况进行考核，并有权对乙方委派的管理团队中的经理层、主管层，及财务部、销售部、质检部人员进行直接考核。

（3）甲方有权要求乙方更换乙方派出的运营管理团队的员工和服务人员不合适或违规违纪的人员。

**八、甲方的义务**

1、甲方应为乙方日常管理提供必要的支持。

2、甲方通过对乙方月度考核，对酒店的经营提出评议、建议和指导，就涉及双方利益的所有事务进行讨论，对乙方提出的合理议和要求给予积极配合，为经营管理环境的不断改善共同创造条件。

3、甲方负责协调酒店与当地政府有关部门的关系，为酒店营造良好的经营环境。甲方负责特殊应急运营时期所需用品的采购。

4、甲方负责酒店管理服务期中，特殊设备维护(如电梯维护、化粪池等)和特殊项目实施(如防四害清除等)的采购。

**九、乙方的权利**

1. 合同期限内，为确保经营工作的正常开展，乙方可根据酒店经营需要更换派出的酒店服务人员(包括调回或者辞退),并向甲方知会、说明。
2. 乙方有权根据服务内容及服务水平，按照考核结果申请服务费用。

**十、乙方的义务**

1、乙方将定期向甲方汇报经营情况，并随时接受甲方的监督。

2、确定酒店的管理架构与定岗定编方案，制定各部门及岗位的工作职责，组织和成立酒店内之各级部门。

3、挑选和招募酒店各岗位员工，并负责岗位培训。对乙方派出的运营管理团队的员工和服务人员乙方应自行提供专业的培训以达至酒店所需的工作水准，并依法向其派出的运营管理团队员工和服务人员支付所有薪资、社会福利及奖励。

4、提供适当的销售与营销服务，包括政策的制定、年度及长期住房率、费率、收入、顾客结构、销售条件及方法等目标的决定，并将酒店的营销工作纳入乙方统一的营销渠道中，通过规模效应和集团化产品组合与分销途径为酒店做好对外促销和营销宣传工作。

**十一、费用的结算与支付**

**月度费用： 元（人民币大写： ），年度费用： 元（人民币大写： ），根据以下条件据实结算。**

1. 本项目采用据实结算的方式进行支付，根据乙方每月实际提供外包服务岗位数量、服务费标准（中标价）、绩效考核结果等要求进行核算（扣除各项扣款、支付各项业绩提成），经双方核对无误后，甲方按月支付外包服务费用。

2、以公历月为周期，甲方与乙方应于每月5日前完成上月外包服务各项费用明细的核对，乙方应于每月8日前根据双方共同确认的外包服务费用总额开具合法有效的发票（其中外包服务管理费需开具增值税专用发票）给甲方，甲方在收到发票后的5个工作日内将双方约定的应付款项足额汇入乙方指定的账户内。如遇法定节假日或甲方付管理流程导致的支付延期，乙方不得提出赔偿要求。

户名:

账号：

开户行：

若乙方变更收款账户，应在甲方付款前书面正式通知甲方，否则，由此所导致的损失由乙方承担，与甲方无关。

**十二、履约担保**

乙方应于本合同签署之日按照服务外包管理费总额的10%向甲方缴纳履约保证金或履约担保。

**注：**履约保证金以银行转账、银行电汇、银行汇票或网银转账的方式交纳至甲方账号，其它方式提交的履约保证金无效。履约保函由银行或者融资性担保公司出具，具体格式内容由甲方提供。

每延期1个工作日交纳履约担保金额或保函的，按履约担保金额的千分之五进行支付违约金。服务期满且乙方在服务期内无任何违约情况，甲方在与乙方结清各项费用后一次性无息退还。

户名:

账号：

开户行：

**十三、 合同终止和解除**

1、在本合同有效期内，出现发生下列情况，甲方有权解除本合同，本合同在甲方 向乙方方发出解除合同通知之日终止：

（1）乙方被有权部门吊销营业执照或终止业务的；

（2）乙方违反中华人民共和国法律、法规进行违法经营活动，导致酒店无法正常经营的。

（3）乙方管理服务不达标或无法达到甲方要求且经甲方催告后不整改，或整改后仍无法达到甲方要求的。

2、乙方应在本合同终止或甲方解除之日起15 日内，交还酒店的经营管理权及设施设备，做好交接清点工作，并不得影响酒店正常经营秩序，双方应就移交现状签署《移交表》作为双方最终结算依据。乙方不得滞留垃圾，乙方任何遗留物品将被视为乙方放弃其所有权，甲方可采取任何措施处理遗留物。

**十四、违约责任**

1、乙方具有下列情形之一，违反本合同约定义务，导致不能履行合同义务的，甲方有权解除合同，并要求乙方按合同解除前已收取的全部服务费及管理费总额的 30%作为违约金，并请求赔偿损失：

（1）未经甲方书面同意，乙方擅自将托管项目部分或全部进行分包；

（2）乙方在日常检查及考核中存在严重弄虚作假或在日常检查过程中，卫生或服务连续2次或累计3次不达标的；

（3）乙方或乙方人员擅自使用甲方未经书面许可的资源，被甲方书面告诚达 2 次以上；

（4）在经营过程中，因乙方原因发生重大安全事故或环境违法事故的；

（5）其它按法律、法规规定甲方可单方解除合同的行为。

2、乙方签订合同后因为自身原因无法满足或无法履行本项目正常运营和特殊时期运营要求的，甲方有权扣除乙方缴纳的履约保证金，同时有权解除合同并追究乙方的违约责任。

3、乙方违反本协议其他约定的，甲方有权决定是否单方解除本协议，并按本项目服务费用总额的20%追究乙方的违约责任；造成其他损失的，有权要求乙方继续赔偿。

**十五、保密协议**

1、 甲乙双方一致确认有关本合同的内容，以及双方就准备或履行本合同而交换的任何口头或书面资料均被视为保密信息。双方应当对所有该等保密信息予以保密，在未 得到对方书面同意前，不得向任何第三者披露任何保密信息。无论本合同以任何理由终止，本条款仍然有效。

2、尽管有上述约定，但本条下列情形除外：

(1)本合同签署时公众人士已知悉或将会知悉的任何信息；

(2)经本合同各方共同同意的披露，或根据适用法律法规、股票交易规则、或政 府部门或法院的命令而所需披露之任何信息；

(3)由任何一方就本合同所述交易而需向其股东、投资者、上级单位披露之信息；

(4)该信息非因各方过错而进入公众领域。

**十六、争议解决**

凡由于执行本合同而发生的一切争议，双方应通过友好协商解决。如果协商不能解 决，双方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

**十七、本合同组成部分**

本合同文件组成及优先顺序为：

1.本合同协议书及附件（如有）；

2.中标通知书；

3.竞争性磋商文件或甲方要求；

4.响应文件；

5.其他文件（如有）；

上述文件将相互补充，若有不明确或不一致处，以上述排序在前者为准。

在合同履行过程中形成的与合同有关的文件及合同当事人就该项合同文件所作出的补充和修改均构成合同文件组成部分，上述各项合同文件内容不一致的，应以最新签署的为准。

**十八、 通知与送达**

本合同任何一方向对方发送任何书面通知、资料、文件往来等都需要按照本合同所列地址送达，双方同意若发生争议，双方均认可前述地址为人民法院文书、文件的送达地址。一方如果迁址或者变更电话，应当在变更后5日内以书面形式通知对方，否则视为未变更，未能实际送达的责任和损失全部由变更方自行承担。

**十九、其他约定**

1、本合同经双方法定代表人或委托代理人签字并加盖合同专用章或公章后生效。

2、本合同若有未尽事宜，经双方协商以书面方式补充约定，补充条款与本合同具有同等法律效力。

3、甲乙双方因履行本合同任何一方向对方发送的任何书面通知、资料、文件等都 以本合同所载明地址为准，双方同意若发生争议，双方均认可前述地址为人民法院文书、文件的送达地址。如因一方提供的地址不准确、送达地址变更未及时告知，或拒绝签收导致通知或相关法律文书无法送达的，文书被退回之日视为送达之日。

4、本合同正本一式份，甲方执份，乙方执份，具有同等法律效力。

附件：上水堂国际酒店服务外包团队考核管理办法

(以下无正文)

（本页为编号：\_\_\_\_\_\_\_\_ 酒店管理合同的签章页）

**甲 方（盖章）： 乙 方（盖章）：**

**地 址： 地 址：**

**法定代表人或 法定代表人或**

**委托代理人（签字）： 委托代理人（签字）：**

**联 系 人： 联 系 人：**

**联系人手机： 联系人手机：**

**合同订立时间： 年 月 日**

上水堂国际酒店服务外包团队考核管理办法

（参考稿）

为加强上水堂酒店服务团队的管理，推进酒店制度化、规范化、科学化、精细化建设，准确评价服务管理团队的工作业绩，特制定本办法。

第一条 考核目的：通过考核，督促服务团队按照国家、地方相关法规、管理条例与技术标准、行业规范要求，提供优质、规范、高效的服务与管理；确保酒店各类接待、会议、有序、顺畅、周到、安全；酒店、公寓管理服务水平达到4钻星级要求标准。

第二条 考核对象：服务公司、服务公司派驻员工（不含上水堂公司人员）

第三条 考核依据：招投标文件、合同及服务单位承诺所确定的各项具体工作目标作为考核主要依据，双方在管理过程中（合同以外）协调一致的补充内容作为补充考核依据。

第四条 考核内容：考核主要内容为人员管理、制度执行、服务质量、服务效率、设备维护保养、成本控制、能耗管理等情况。

1.服务团队工作任务落实情况；

2.服务团队制度落实执行情况；

3.服务质量标准是否符合服务团队投标文件规范要求；

4.人员配备情况；

5.服务团队员工的日常行为规范；

6.代管的固定资产及物品登记保管情况；

7.日常消耗、节能管理是否科学、规范，各项物资申购使用是否合理；

8.酒店安全管理制度、责任落实情况。

第五条 考核组织：酒店成立服务团队考核小组，总经理任组长、副总经理任副组长、成员为上水堂公司职能管理部门相关负责人。

第六条 考核实施：考核含每月定期考核和不定期考核。

（一）服务公司

1.考核小组考核（70%）

由考核小组成员对服务团队的人员配置、前厅接待、客房服务、餐饮服务、保安服务、设施设备运行维保、卫生保洁、客户满意度及OTA评价等情况进行检查，结合平时掌握情况进行评分，取平均分70%计入月度考核分（详见附件1）。

2.不定期考核（30%）

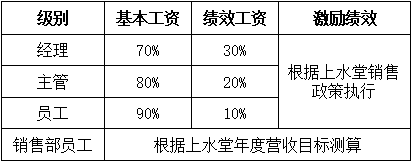
由考核小组、质检部对服务团队的日常服务质量管理通过明查暗访的方式，形成质量反馈意见。按评分的30%计入当月考核总分（详见附件4）。

（二）服务公司派驻人员

基层员工由服务公司制定考核细则进行考核，考核方案需经上水堂公司审批同意，考核结果报送上水堂公司综合部；

各部门派驻经理、主管级及财务、质检部基层员工的个人考核由上水堂公司直接组织，并将考核结果直接运用个人绩效薪酬（详见附件2）。

1. 员工薪酬组成



第八条 结果反馈：考核小组将考核结果书面通知服务团队，服务团队应在收到3天内对考核结果进行确认，并根据考核结果发放服务费用。

由不可抗力或者其他客观因素造成某项工作不能完成的，由服务团队提出书面报告，交由考核小组讨论确定。

第九条 服务费发放

1.人员工资部分根据实际在岗人员情况，结合个人考核结果据实结算；

2、服务管理费月度考核分达到90分及以上的给予全额发放；低于90分以下按照得分系数扣除；年度服务期限内考核分数低于80分，出现3次及以上，可解除合同关系。

2.服务团队在考核期限内发生一般安全事故及以上责任事故或安全事故，一票否决，扣除服务费。

3.其他违反诚信，影响酒店声誉；对设备保养、维修不当造成质量事故；整改、反馈意见落实不到位；每月提交的月管理报告不及时不详细在考核表中进行扣分。

第十条 考核办法未尽事宜，由考核小组负责解释。

附件：1.考核细则

2.上水堂国际酒店绩效考核表

3.上水堂国际酒店宾客意见调查表

4.上水堂国际酒店质检检查表

附件1：考核细则 综合服务管理考核细则

一、组织建设 年 月

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核指标名称 | | 分值 | 得分 | 评分标准 | 备注 |
| 考勤管理  （20分） | 迟到、早退、缺勤、脱岗，在岗期间不遵守劳动纪律。 | 15 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 遵时守纪，不做与工作无关的事，如聊天、脱岗、吃东西、玩手机等 | 5 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 制度建设  （20分） | 制订月度计划、工作目标和具体实施方案。 | 5 |  | 若未按要求，酌情扣分 |  |
| 建立各项制度、岗位职责、安全应急预案；  编制各类操作规程、安全规程。 | 8 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 制度落实到位，记录齐全。 | 7 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 人员管理  （25分） | 月度人员流动在2%-15%之间，每增长1%扣1分，人员流动大于15%，此项不得分 | 10 |  | 若未按要求，酌情扣分 |  |
| 根据岗位职责定岗定人，服务人员有缺编无法满足实际工作需要时候，每缺一岗影响了工作扣3分。 | 10 |  | 若未按要求，酌情扣分 |
| 相应证件、个人信息等档案齐全。 | 5 |  | 若未按要求，酌情扣分 |
| 培训教育  （15分） | 每月结合酒店文化及重点工作制定员工培训计划 | 10 |  | 若未按要求，酌情扣分 |  |
| 未按照计划进行培训或考核培训效果 | 5 |  | 若未按要求，酌情扣分 |
| 能力建设  （20分） | 能较好地完成临时交办的任务及妥善处理应急事件。 | 15 |  | 若未达到要求，发现1次扣2分 |  |
| 培养员工工作主动性。 | 5 |  | 若未按要求，酌情扣分 |
| **基本考核得分** | |  |  |  |  |

二、会议服务 年 月

| 考核指标名称 | | 分值 | 得分 | 评分标准 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 员工管理  （10分） | 服务员穿戴规范、精神饱满、文明礼貌、具备良好的服务意识和业务技能。 | 6 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 人员配备齐全、结构合理、岗位职责分工明确。 | 4 |  | 不清晰、不落实的酌情扣分 |
| 前期准备  （30分） | 主动及时了解会议名称、性质、时间、地点、参训参会人数；提前完成会场布置； 规范摆放各类物品（桌签、茶水、指示牌等）。 | 12 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 会场内保持清洁、无水渍、无灰、无异味。 | 8 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 音响、空调、灯光调节合适。 | 5 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 服务员在大厅和会议室、会场门口引导。 | 5 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 中间服务  （20分） | 维持会议室、会场秩序，服务员现场待命，提供临时服务。 | 10 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 无特殊情况上课期间不进会场；  中场休息时补充开水壶、做好小卫生。 | 5 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 按要求补斟茶水。 | 5 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 结束工作  （25分） | 检查客人遗留物品，及时归还或上交。 | 10 |  | 若未按要求，发现一次扣2分 |  |
| 及时做好清理、卫生工作，恢复原状。 | 5 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 关闭设备，锁好门窗；发现有损坏的做好报修工作。 | 10 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 其它  （10分） | 做好保密工作，内容不外传，资料不外带。 | 10 |  | 若未按要求，发现一次扣3分 |  |
| 规范管理仓库，做好物品领用、报损记录。 | 5 |  | 若未按要求，发现一次扣2分 |
| 客户满意度  (5分) | 根据客户满意度调查表 | 5 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| **基本考核得分** | |  |  |  |  |

三、前厅服务 年 月

| 考核指标名称 | | 分值 | 得分 | 评分标准 | 备 注 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 员工管理  （10分） | 接待穿戴规范、精神饱满、文明礼貌、微笑服务具备良好的服务意识和业务技能。 | 6 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 人员配备齐全、结构合理、岗位职责分工明确。 | 4 |  | 不清晰、不落实的酌情扣分 |
| 预定、入住服务  （35分） | 客人抵达前台后，主动、热情问候。  前台按照标准做好预定，入住服务，严禁开重房、错房、脏房，信用卡预授权操作正确并符合规范。  客人预订信息记录完整，准确复述预订信息并与客人确认，能主动告知客人预订单最晚保留时间。  预订时间内未抵店，能联系客人确认继续预留或取消（在最晚保留时间前30分钟内联系客人）。 | 25 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 员工对酒店服务和酒店周边信息有一定的了解（从当地指引、当地餐馆、当地交通设施、出行模式选一项提问）。 | 10 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 结账服务  （25分） | 有退款客户请客人在账单签字并示意签字位置。 | 10 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 第一时间通知客房查房，遗留物品第一时间联系客户。 | 7 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 信用卡预授权操作正确并符合规范。 | 3 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 预付款单遗失操作须符合公司标准。  账单内容有不准确。 | 5 |  | 若未按要求，出现一次扣2分 |
| 寄存服务  （10分） | 按标准填写物品《行李寄存牌》。  与客人进行存放物品交接核对（客人签名确认后，将存单副联交给客人）。 | 5 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 客人取物时需出示物品《行李寄存牌》副联，并核对客人身份及签名。  如遗失副联，需出示相关的证件，复印并在复印件旁注明寄存牌遗失和物品已领取等信息进行存档。 | 5 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 客户信息保密管理  （10分） | 前台人员需对客户信息严禁外传，泄露。 | 7 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 大厅内各种用品，包括伞架、行李车、垃圾桶、书籍等摆放整齐，无破损。 | 3 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 登记制度  （5分） | 住客必须“一人一证”办理入住登记，并将身份证信息上传到公安信息系统和PMS系统，已入住的房间无未上传住客身份信息的情况。 | 2 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 内外宾登记符合规定，按政府能部门要求装订和保管。 | 3 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 客户满意度（5） | 根据客户满意度调查表 | 5 |  | 若有服务不到位，发现一次扣1分 |  |
| 基本考核得分 | |  |  |  |  |

三、客房服务 年 月

| 考核指标名称 | | 分值 | 得分 | 评分标准 | 备 注 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 员工管理  （10分） | 服务员穿戴规范、精神饱满、文明礼貌、具备良好的服务意识和业务技能。 | 6 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 人员配备齐全、结构合理、岗位职责分工明确。 | 4 |  | 不清晰、不落实的酌情扣分 |
| 客房服务  （35分） | 按规定打扫续住房、退房；  宿舍内物品摆放规范标准。 | 10 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 定时清洗、补充、消毒宿舍内易耗品；  宿舍内无灰尘、无污迹、无异味、无水迹。 | 10 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 定期检查宿舍内所有物品、设备，如有损坏及时报修。 | 5 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 不得动用客户物品，客户遗留物品要及时归还或上交。 | 5 |  | 若未按要求，出现一次扣2分 |
| 服务员不得使用宿舍设施设备，禁止在宿舍内休息。 | 5 |  | 若未按要求，违反一次扣2分 |
| 洗衣房  （15分） | 经常检查洗衣房，设备有损坏及时报修；  定时检测洗衣设备。 | 10 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 洗衣房内无灰尘、无污迹、无异味、无水迹。 | 5 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 公共区域  （25分） | 大厅、走廊、咖啡吧等区域卫生状况良好，无异味、无污渍、无烟蒂、纸屑等；  灯片、天花板无积灰、无蜘蛛网等。 | 22 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 大厅内各种用品，包括伞架、行李车、垃圾桶、书籍等摆放整齐，无破损。 | 3 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 其他  （10分） | 做好布草收集、洗涤、接收等记录。 | 5 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 规范管理仓库，做好物品领用、报损记录。 | 5 |  | 若未按要求，发现一次扣2分 |
| 客户满意度  （5分） | 根据客户满意度调查表 | 5 |  | 若有服务不到位，发现一次扣1分 |  |
| 基本考核得分 | |  |  |  |  |

1. 客服中心

| 考核指标名称 | | 分值 | 得分 | 评分标准 | 备 注 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 员工管理  （10分） | 接待穿戴规范、精神饱满、文明礼貌、微笑服务具备良好的服务意识和业务技能。 | 6 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 人员配备齐全、结构合理、岗位职责分工明确。 | 4 |  | 不清晰、不落实的酌情扣分 |
| 接待服务（35分） | 随时准确掌握和了解房间状态、做好入住服务。  做好客户接待，按照合同签约做好入住服务、账单打印。 | 25 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 系统内基础信息录入准确，定期核对数据，每日做好数据汇报。  协调各服务部门做好长包房客户的服务工作，如日常维修跟进等  做好房屋租金、网络费、水电费等收取工作。 | 10 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 到期催收（25分） | 按照催收流程做好客户催收工作。 | 10 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 合同到期做好合同续签工作。 | 10 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 做好逾期客户风险预警及汇报工作。 | 5 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 结账服务（10分） | 做好客户退房，打印账单，完成押金退款。 | 10 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 客户信息保密管理  （5分） | 前台人员需对客户信息严禁外传，泄露。 | 7 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 大厅内各种用品，包括伞架、行李车、垃圾桶、书籍等摆放整齐，无破损。 | 3 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |
| 账目  （10分） | 系统内基础信息录入准确，定期核对数据。 | 10 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 客户满意度  （5分） | 根据客户满意度调查表 |  |  |  |  |
| 基本考核得分 | |  |  |  |  |

五、物管服务 年 月

| 考核指标名称 | | 分值 | 得分 | 评分标准 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 消防安全巡逻巡查  （48分） | 对安防、工程服务质量的客诉，根据酒店服务质量标准进行实施管理 | 4 |  | 若未按要求，发生一次扣1分 |  |
| 公共秩序管理，对场内车辆实施管理；对进出酒店的施工、外协等实行管理； | 4 |  | 若未按要求，发生一次扣1分 |
| 消防中控室环境卫生整洁、干净，对设施设备操作熟练 | 4 |  | 若未按要求，发生一次扣1分 |
| 安防重点部位检查，检查安全出口，疏散出口，疏散通道，楼梯通道是否畅通无阻；常闭式防火门，防火窗是否关闭；检查消防车道，消防救援场地，消防登高面，灭火救援窗口是否畅通无阻；消防电梯三方通话，消防模块，信号线路，消防按钮是否正常。 | 4 |  | 若未按要求，发生一次扣1分 |  |
| 消防安全设施完好率，根据档案相关管理规定及图纸资料目录归档，设施设备完好可用 | 4 |  | 1、完成率≥100%，不扣分；  2、完成率＜100%，扣4分； |
| 档案管理、值班记录的完整，根据档案相关管理规定及工程部图纸资料目录归档，设施设备台帐保存记录完整可查。 | 4 |  | 若未按要求，发生一次扣1分 |
| 安全生产责任事故，发生安全生产责任事故（根据安全事故划分标准）或损失金额高于2000元案件 | 4 |  | 1、无事故，不扣分；  2、发生1起事故，扣4分； |  |
| 不定期抽查安全生产情况，根据集团安全生产部或上水堂运营部抽查结果进行考核 | 4 |  | 若未按要求，发生一次扣1分 |
| 定期检查安全生产情况，根据上水堂酒店每月组织开展的安全生产检查结果进行考核 | 4 |  | 若未按要求，发生一次扣1分 |  |
| 安全生产记录、每日考核培训记录等各项记录的完整性，根据上水堂酒店每月组织开展的安全生产检查结果进行考核 | 4 |  | 若未按要求，发生一次扣1分 |
| 消防安全责任事故，发生消防安全责任事故（根据安全事故划分标准）或损失金额高于2000元案件 | 4 |  | 1、无事故，不扣分；  2、发生1起事故，扣4分； |
| 消火栓灭火器月检率，根据巡查制度及巡查表单进行实施管理 | 4 |  | 1、完成率≥100%，不扣分；  2、完成率＜100%，扣4分； |
| 环境卫生（16分） | 保洁区域内路面、广场、地下室保持清洁，无水渍、烟蒂、落叶以及其他垃圾。 | 4 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 绿化草坪、水域、人行通道定时清理达到无垃圾、无杂物。 | 4 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 公寓楼楼道、消防通道保洁良好、整洁，无蜘蛛网等，对自动售卖机的清洁。 | 4 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 做好垃圾的收集和处理，定时清理垃圾箱、垃圾站，有效控制蝇、蚊等害虫孳生，保持洁净。 | 4 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 工程维护（36分） | 保证各弱、强电子系统软硬件设施正常工作，定时定期巡查机房； | 4 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 房屋外观及内部装修、管道完好，及时维修破损、漏水、堵塞、霉斑、铺砖路面。 | 4 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 保证正常供电，检查设备运行情况；电器设备标牌、标识正确、齐全、清晰、完好，遮拦及各种标志符合要求，合理安排负荷，工作照明和事故照明处于完好状态，保证避雷设备完好、有效、安全。 | 4 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 根据季节变换，严格按操作规程及开关顺序开启/关闭冷热空调主机、末端设备，运行期间落实专人值班、巡查，发现问题或隐患及时处理并报告上级；同时制定一般性维保计划，除由厂家委托维保内容外，做好一般性系统维保，换季期间做好过滤网清洗。 | 4 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 做好年度、月度检查、维护计划，检修记录；检查照明及应急正常，指示、警铃、风扇是否正常，按钮、开关正常灵活，电梯运行时无异常声音，设备标识齐全、清晰、显眼；故障处理及时有效。 | 4 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 定期对热水系统、直饮水设备检查运行、保养，查找管网系统是否漏水，做好对末端设备的卫生保养工作，定期对水箱进行清洗、消毒，保持水箱清洁卫生，无二次污染，定期对各排污口进行检查，定期对各屋面雨水入口检查、清理入口周围异物。 | 4 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 设备设施维保计划、内容严格按照服务团队承诺流程执行，维护保养、巡视检查统一归档管理、资料完整。 | 4 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 消防栓要定期保养、检修，对故障维修是否及时 ，排烟口、送风口周围有无影响使用障碍物，风机房周围有无可燃物，送风、排烟作业是否正常运行，定期检查防火卷帘门有无阻塞现象，落底后是否严密。 | 4 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 持证上岗，对特殊岗位要求能够熟悉掌握操作规程 | 4 |  | 若未按要求，发现一次扣1分 |  |
| 合计考核得分 | | 100 |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 附件2：个人考核表 上水堂国际酒店 xxx 绩效考核表 | | | | |
| 考核周期： 年 月 岗位： | | | | |
| **考核指标** | **考核分值** | **考核要点及说明** | **完成情况** | **自评分** |
| “能”“绩” | 90 | **具体工作完成情况** |  |  |
| **工作质量和效率** |  |  |
| **临时任务** |  |  |
| 评议指标 | 10 | 对综合能力水平进行评价的主观打分项目 |  |  |
| 总计 | | | |  |
| 签字 | |  | | |

附件4： 上水堂国际酒店质检检查表​​

检查日期： 检查部门/区域： 检查人： 被检部门负责人：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **检查项目** | **扣分** | **备注** |
| 客房质量 | 床品卫生 |  |  |
| 卫生间清洁 |  |  |
| 物品配备 |  |  |
| 设施设备 |  |  |
| 其他 |  |  |
| 物业管理 | 车闸系统 |  |  |
| 园区卫生 |  |  |
| 安全演习 |  |  |
| 其他 |  |  |
| 前厅、会议 | 大堂环境 |  |  |
| 安全、会议标识 |  |  |
| 其他 |  |  |
| 服务体验 | 员工态度 |  |  |
| 投诉处理 |  |  |
| 其他 |  |  |
| 设施设备 | 电梯运行 |  |  |
| 水电系统 |  |  |
| 其他 |  |  |
| 仪容仪表 | 服装、仪态 |  |  |
| 其他扣分项 | 其他 |  |  |

**一、整改要求**

（1）责任人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

（2）整改措施：

（3）完成时限： 年 月 日

（4）复查结果：□ 已整改 □ 未整改（需说明原因）

**二、签字确认**

（1）质检人：

（2）被检部门负责人：

（3）复查人（如有）：

**三、使用说明**

（1）检查频率：每日/每周/每月定期检查，或根据实际情况突击检查。

（2）评分规则：未达标项按考核细则标准扣分，单项扣分不超过分值上限；若同一问题重复出现，双倍扣分。

（3）整改跟踪：需明确整改责任人和时限，质检部复查后关闭问题。

（4）数据存档：表格由质检部统一归档，作为月度/年度考核依据。

**第六章 投标文件的组成**

目  录

一、封面

二、投标函

三、开标一览表

四、分项价格表

五、商务响应偏离表

六、享受政府采购政策优惠的证明资料和清单表

七、供应商认为需提供的其他资料

八、货物服务说明一览表

九、技术响应偏离表

十、投标货物服务符合招标文件规定的证明文件

十一、供应商认为需要提供的其他资料

十二、电子开标一览表

十三、资格证明文件封面

十四、法定代表人身份证明

十五、法定代表人授权委托书

十六、供应商具备投标资格的证明文件

十七、其他材料

**一、封面**

﻿

**国企采购**

**公开招标电子投标文件**

**第一册 商务技术文件**

|  |  |
| --- | --- |
| 采购项目名称： |  |
| 采  购  人： |  |
| 采购编号： |  |
| 采购代理机构： |  |

**供应商 ：**

**日  期 ：**

**二、投标函**

致： （采购代理机构）：

根据贵方为 （项目名称）的投标邀请（采购编号： ）， （姓名、职务）经正式授权并代表投标人 （投标人名称、地址）提交下述文件正本一份，并在此声明，所递交的投标文件内容完整、真实。

**第一册 商务技术文件**

商务部分

一、封面

二、投标函

三、开标一览表

四、分项价格表

五、商务响应/偏离表

六、享受政府采购政策优惠的证明资料和清单表

七、投标人认为需提供的其他资料

技术部分

八、货物服务说明一览表

九、技术响应/偏离表

十、投标货物符合招标文件规定的证明文件

十一、投标人认为需提交的其他资料

第二册 资格证明文件

十三、封面

十四、法定代表人身份证明

十五、授权委托书

十六、投标人具备投标资格的证明文件

十七、其他材料

在此，签字代表宣布同意如下：

1、投标人严格按照招标文件的规定报价，见《开标一览表》。

2、投标人将按招标文件的规定履行合同责任和义务。

3、投标人已详细审查招标文件。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力。

4、本投标有效期为自招标文件规定的提交投标文件截止之日起 个日历日。在投标有效期内，供应商同意遵守本投标文件中的承诺且在此期限期满之前投标文件对我方具有法律约束力。

5、同意提供贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料。

6、与本投标有关的一切正式往来信函请寄：地址： ；邮编： ；电话： ；传真： 。

供应商名称（盖单位章）：

日期： 年 月 日

**三、开标一览表**

项目编号 单位：元

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 |  |
| 采购编号 |  |
| **投标总价（已包含**价格折扣**）：**  小写：  大写： | |
| **投标保证金：**  金额： /  交纳形式： □支票 □汇票 □本票 □金融机构、担保机构出具的保函 □其他 | |
| 备注：/ | |

**备注：**（1）应按照第二章第14.1款的要求报价。

（2）投标人的价格折扣应当直接在投标总价中给出。

供应商名称（盖单位章）：

日期： 年 月 日

**四、分项价格表**

**1、分项报价表说明**

备注：（1）本表应对应“开标一览表”。投标人如果不提供分项报价明细表，其投标无效。

（2）不得填写“免费”或“赠与”，也不得进行“零”报价，否则投标无效。

（3）投标人在提交投标文件的截止时间前修改“开标一览表”中的投标报价的，本表相应内容应同时修改。否则，分项报价按投标报价修改的相同比例进行调整，其风险由投标人自已承担。

**2、分项报价表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门 | 职位 | 职级 | 编制 | | 员工薪酬（元） | 薪酬合计（元） | | 备注 |
| 前厅 | 前厅经理 | 经理级 | 1 | | 6800 | 6800 | | 本项不进行优惠 |
| 主管 | 主管级 | 1 | | 4800 | 4800 | | 本项不进行优惠 |
| 员工 | 员工级 | 14 | | 3800 | 53200 | | 本项不进行优惠 |
| 客房部 | 客房经理 | 经理级 | 1 | | 6000 | 6000 | | 本项不进行优惠 |
| 客房主管 | 主管级 | 1 | | 4500 | 4500 | | 本项不进行优惠 |
| 保洁 | 员工级 | 29 | | 3704 | 107416 | | 本项不进行优惠 |
| PA技工 | 员工级 | 1 | | 4500 | 4500 | | 本项不进行优惠 |
| 客户服务中心 | 客服主管 | 主管级 | 1 | | 4500 | 4500 | | 本项不进行优惠 |
| 客服员 | 员工级 | 3 | | 4000 | 12000 | | 本项不进行优惠 |
| 物业部 | 主管 （安保） | 主管级 | 1 | | 5500 | 5500 | | 本项不进行优惠 |
| 员工（安保） | 员工级 | 8 | | 4172 | 33376 | | 本项不进行优惠 |
| 主管 （工程方向） | 主管级 | 1 | | 6000 | 6000 | | 本项不进行优惠 |
| 万能工（工程） | 员工级 | 8 | | 5000 | 40000 | | 本项不进行优惠 |
| PA员工 (外围保洁） | 员工级 | 6 | | 3805 | 22830 | | 本项不进行优惠 |
| 综合部 | 综合行政 | 员工级 | 1 | | 3500 | 3500 | | 本项不进行优惠 |
| 仓管 | 员工级 | 1 | | 3500 | 3500 | | 本项不进行优惠 |
| 司机 | 员工级 | 3 | | 4500 | 13500 | | 本项不进行优惠 |
| 销售部 | 销售经理 | 经理级 | 1 | | 6500 | 6500 | | 本项不进行优惠 |
| 销售 | 员工级 | 8 | | 4882 | 39056 | | 本项不进行优惠 |
| 财务部 | 审计兼应收会计 | 员工级 | 1 | | 4500 | 4500 | | 本项不进行优惠 |
| 成本控制兼出纳 | 员工级 | 1 | | 5000 | 5000 | | 本项不进行优惠 |
| 质检部 | 质检经理 | 经理级 | 1 | | 6000 | 6000 | | 本项不进行优惠 |
| 培训质检主管 | 主管级 | 1 | | 5000 | 5000 | | 本项不进行优惠 |
| 质检员 | 员工级 | 1 | | 4864 | 4864 | | 本项不进行优惠 |
| 一、合计 | |  | 95 | | / | 402842 | | 本项不进行优惠 |
| 二、社保（元） | | 107635.95 | | | | | | 按长沙市缴费基数4308\*26.3% |
| 三、管理费率 | | 上限价 | | | | | 投标价 | 包含税费、管理费、利润等。 |
| 费率 | | 20.00% | | | %  (费率报价范围：0%～20%) |
| 金额  （金额 = 费率 ✖ 一） | | 80568.40  （80568.40 = 20.00% ✖ 402842） | | |  |
| 四、月度总预算（元） | | 591046.00 | | | | |  | （一+二）+一\*三 |
| 五、年度总预算（元） | | 7092556.20 | | | | |  | 四\*十二月 |

供应商名称（盖单位章）：

日期： 年 月 日

**五、商务响应偏离表**

项目编号:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标文件章节和条款号 | 投标文件章节和条款号 | 响应/偏离 | 说明 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**备注**：“响应/偏离”栏应注明“响应”或“偏离”。

供应商名称（盖单位章）：

日期： 年 月 日

**六、享受政府采购政策优惠的证明资料和清单表**

备注：供应商符合第二章第36条要求的，应提供下列资料，填写相关数据。

附页6-1

【不属于中小企业的无需填写】

中小企业声明函(服务)

本公司(联合体)郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库( 2020 )46号)的规定，本公司(联合体)参加 (单位名称)的 (项目名称) 采购活动，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**租赁和商务服务业;**服务商为\_(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:

注：1、现行中小企业划分标准行业包括农、林、牧、渔业，工业，批发业，零售业，交通运输业，仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息运输业，软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商业服务业和其他未列明行业等十六类。

2、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资产总额。

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。

4、**根据工业和信息化部、国家统计局、国家发展改革委、财政部《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）文件规定，“租赁和商务服务业”划分标准为：从业人员300人以下或资产总额120000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且资产总额8000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且资产总额100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或资产总额100万元以下的为微型企业。供应商应认真对照此标准按实填报，如发现弄虚作假，由此产生的一切后果由供应商自行承担。**

附页6-2

残疾人福利性单位声明函

**【不属于残疾人福利性单位的无需填写】**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日

附页6-3

监狱企业证明资料

备注：按《财政部 司法部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)文件规定提供证明文件（复印件）。

**七、供应商认为需提供的其他资料**

**八、货物服务说明一览表（本表不适用）**

项目编号:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 标段号 | 货物名称 | 制造商名称 | 型号规格 | 主要技术参数和技术指标 | 备 注 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**备注**：货物的主要技术参数和技术指标可另页描述。

供应商名称（盖单位章）：

日期： 年 月 日

**九、技术响应偏离表**

项目编号:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标文件章节和条款号 | 投标文件章节和条款号 | 响应/偏离 | 说明 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**备注**：“响应/偏离”栏应注明“响应”或“偏离”。

供应商名称（盖单位章）：

日期： 年 月 日

**十、投标货物服务符合招标文件规定的证明文件**

备注：提供第四章规定的证明材料复印件。

**十一、投标人认为需要提供的其他资料**

备注：承诺函等投标人认为需提供的其他资料

# 

供应商名称(盖单位章):

法定代表人(签字):

日期: 年 月 日

**十二、电子开标一览表**

﻿

**开 标 一 览 表**

标段编号：

项目名称：

|  |  |
| --- | --- |
| 标题 | 内容 |

**十三、资格证明文件封面**

﻿

**国有企业**

**公开招标电子投标文件**

**第二册 资格证明文件**

|  |  |
| --- | --- |
| 采购项目名称： |  |
| 采  购  人： |  |
| 采购编号： |  |
| 采购代理机构： |  |

供应商

年 月 日

**十四、法定代表人身份证明**

姓名： 性别： 身份证号： 职务： 系 （供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

|  |
| --- |
| 法定代表人身份证复印件 |

供应商名称：（盖单位章）：

日期： 年 月 日

**十五、法定代表人授权委托书**

（委托代理人作为签字代表的提供并附法定代表人身份证明和附授权代表近三个月内任意一个月的社保证明）

本人 （姓名、职务）系 （供应商名称）的法定代表人，现授权 （姓名、职务）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改 （项目名称）（采购编号： ）投标文件、签订合同和询问、质疑、投诉等有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限： 。

代理人无转委托权。

本授权书于 年 月 日签字生效，特此声明。

|  |
| --- |
| 委托代理人身份证复印件 |

附：法定代表人身份证明

供应商名称：（盖单位章）：

法定代表人（签字）：

委托代理人（签字）：

日期： 年 月 日

**十六、投标人具备投标资格的证明文件**

**填写须知**

1、供应商应提供的证明材料

附页13-1供应商基本资格条件的证明材料（法人、或者其他组织的营业执照等主体资格证明文件，自然人的身份证明、湖南省政府采购供应商资格承诺函等）

附页13-2 供应商特定资格条件的证明材料

附页13-3其他说明

附页13-4 具有履行本项目采购合同所必须的设备和专业技术能力证明材料

附页13-1

供应商基本资格条件的证明材料

**供应商应按招标文件要求提供：**

1、法人或者其他组织的营业执照等证明文件原件扫描件，自然人的身份证明原件扫描件。

2、具有履行本项目采购合同所必需的设备和专业技术能力证明材料原件扫描件（根据项目具体履约需求明确）

3、法律、行政法规规定的其他条件（如果有的话）证明资料的原件扫描件。

4、湖南省政府采购供应商资格承诺函

**湖南省政府采购供应商资格承诺函**

本公司（本单位）独立承担民事责任、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度、依法缴纳税收和社会保障资金,在前三年的经营活动中无重大违法记录,未列入严重失信行为名单,符合政府采购供应商的基本资格要求。

按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号),本公司企业规模为: 大型□ 中型□ 小型□ 微型□。（非公司性质单位无需勾选）

公司（单位）名称：（盖章）

年 月 日

附页13-2

供应商特定资格条件的证明材料

备注：提供供应商特定资格条件证明资料的原件扫描件。

【不属于中小企业的无需填写】

中小企业声明函(服务)

本公司(联合体)郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库( 2020 )46号)的规定，本公司(联合体)参加 (单位名称)的 (项目名称) 采购活动，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**租赁和商务服务业;**服务商为\_(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:

注：1、现行中小企业划分标准行业包括农、林、牧、渔业，工业，批发业，零售业，交通运输业，仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息运输业，软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商业服务业和其他未列明行业等十六类。

2、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资产总额。

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。

4、**根据工业和信息化部、国家统计局、国家发展改革委、财政部《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）文件规定，“租赁和商务服务业”划分标准为：从业人员300人以下或资产总额120000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且资产总额8000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且资产总额100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或资产总额100万元以下的为微型企业。供应商应认真对照此标准按实填报，如发现弄虚作假，由此产生的一切后果由供应商自行承担。**

残疾人福利性单位声明函

**【不属于残疾人福利性单位的无需填写】**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日

监狱企业证明资料

备注：按《财政部 司法部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)文件规定提供证明文件（复印件）。

附页13-3

其他说明

附页13-4

具有履行本项目采购合同所必须的设备和专业技术能力证明材料

**十七、其他材料**