

# 东莞轨道交通 2025-2028 年 2 号线 站务员业务委外项目

## 招标文件

项目编号：FW-20250033

招标单位：东莞市轨道交通有限公司

招标代理机构：广东粤能工程管理有限公司

监督单位：东莞市轨道交通有限公司风控审计部

2025 年 1 月

## 目录

第一章 招标公告.....	4
一、投标邀请函.....	5
第二章 投标人须知.....	8
一、投标人须知前附表 .....	9
二、投标人须知.....	12
(一) 总则 .....	12
1. 招标范围及资金来源.....	12
2. 定义.....	12
3. 合格的投标人 .....	13
4. 合格的货物和服务及验收 .....	14
5. 投标费用 .....	14
6. 踏勘现场 .....	15
(二) 招标文件.....	16
7. 招标文件的组成.....	16
8. 招标文件的异议.....	16
9. 招标文件的澄清及修改 .....	17
(三) 投标文件编制 .....	17
10. 投标文件的语言及度量衡单位.....	17
11. 投标文件构成 .....	17
12. 投标文件格式 .....	18
13. 投标文件的份数和签署 .....	18
14. 投标报价和货币.....	18
15. 证明货物和服务的合格性和符合招标文件规定的文件 .....	19
16. 投标保证金 .....	19
17. 投标有效期 .....	20
(四) 投标文件的递交 .....	20
18. 投标文件的装订、密封和标记.....	20
19. 投标截止时间 .....	21
20. 投标文件的递交.....	21
21. 投标文件的修改与撤回 .....	22

（五）开标与评标.....	22
22. 电子开标.....	22
23. 评标委员会.....	23
24. 评标过程的保密性.....	23
25. 投标文件评审.....	24
26. 投标文件的澄清.....	24
27. 对投标文件的比较和评价.....	24
28. 评标原则及方法.....	24
29. 评标结果公示及异议、投诉.....	24
30. 真实性审查.....	26
31. 中标通知书.....	26
（六）合同的授予.....	26
32. 合同授予标准.....	26
33. 接受和拒绝任何或所有投标的权利.....	26
34. 授标时更改招标数量的权利.....	27
35. 履约担保.....	27
36. 合同协议书的签订.....	28
37. 其他.....	28
38. 补救方案.....	28
39. 招标文件的解释权.....	28
附件一 投标担保函格式.....	29
附件二 不可撤销银行履约保函格式.....	31
附件三 公证书格式.....	32
附件四 预付款保函格式.....	33
附件五 退履约担保申请表格式.....	34
第三章 评标办法.....	35
一、评标原则和目的.....	36
二、评标程序.....	36
三、评分标准和细则.....	40
第四章 用户需求书.....	46
第五章 合同格式.....	81

第六章 投标文件格式.....	95
一、价格部分文件 .....	96
1、投标报价一览表 .....	97
2、投标分项报价表 .....	98
二、商务、技术部分文件.....	101
1、投标函 .....	102
2、承诺书 .....	103
3、法定代表人身份证明书.....	104
4、法定代表人授权委托书.....	105
5、资格文件声明函 .....	106
6、投标单位基本情况、简介 .....	107
7、投标人资格证明文件.....	108
8、投标人承诺.....	109
9、业绩情况一览表 .....	113
10、拟投入本项目的服务团队人员情况表格式 .....	114
11、投标方案.....	116
12、用户需求偏离表 .....	117
13、★号条款响应表 .....	118
14、合同条款偏离表 .....	119
15、投标保证金汇入情况说明.....	120
16、中标服务费承诺书 .....	121
17、投标人认为需加以说明的其他内容.....	122
三、无线胶装样式 .....	123

# 第一章 招标公告

## 一、投标邀请函

广东粤能工程管理有限公司（以下简称“招标代理机构”）受东莞市轨道交通有限公司（以下简称“招标人”）委托，就以下项目进行国内公开招标采购，详情请参见招标文件。欢迎符合条件的潜在投标人参加投标，有关事项如下：

1. 项目编号：FW-20250033
2. 项目名称：东莞轨道交通 2025-2028 年 2 号线站务员业务委外项目
3. 招标内容：

包号	采购内容	服务期	采购预算金额 (元)
A	东莞火车站、茶山站、榴花公园站、下桥站、天宝站、东城站、旗峰公园站、鸿福路站共 8 座车站站务员业务委外项目	2025 年 5 月 1 日至 2028 年 4 月 30 日	19688175.00
B	西平站、蛤地站、陈屋站、寮厦站、珊美站、展览中心站、虎门火车站共 7 座车站站务员业务委外项目	2025 年 5 月 1 日至 2028 年 4 月 30 日	17052750.00

**注：投标人可以对一个包号或所有包号进行投标，若同一投标人在包 A、包 B 中均被评审为综合得分排名第一，则视为投标人自动放弃包 B 的中标候选人资格，评标委员会将确定其为包 A 的第一中标候选人。项目要求详见《用户需求书》。**

4. 项目预算金额：总预算为 36740925.00 元，其中包 A 预算为 19688175.00 元，包 B 预算为 17052750.00 元。
5. 投标人资格要求：
  - 5.1 在中华人民共和国境内登记注册的、合法存续、正常经营且具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织（须提供营业执照或相关证明材料复印件加盖投标人公章）。
  - 5.2 特殊资格要求：无；
  - 5.3 投标人未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）“失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信名单记录名单”；不处于中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间（处罚期届满的除外）。（以招标代理机构于投标截止日当天

在“信用中国”网站及中国政府采购网查询结果为准，同时对信用信息查询记录和证据进行打印存档）。

- 5.4 投标人不得存在以下任一情形：（1）投标人处于被责令停业状态；（2）投标资格被住建部或应急管理部或省、市内的建设行政管理部门取消；（3）财产处于被接管、破产状态；（4）在投标截止时间前 3 年内发生了骗取中标或严重违约或重大质量安全责任事故。
- 5.5 投标人或其关联公司曾与东莞市轨道交通有限公司及其下属企业签订合同，且在履约过程中因投标人或其关联公司严重违约而导致合同变更、中止、解除的，将列为不合格投标人，禁止参与后续东莞市轨道交通有限公司及其下属企业项目的投标。
- 5.6 在本公告发布时投标人未在以往项目中因不诚信行为、或违约行为被本项目招标人列入黑名单并被取消参加招标人项目的资格。
- 5.7 本项目招标文件投标须知合格的投标人其他要求。
- 5.8 本项目 不接受 联合体投标。
6. 踏勘现场：本项目不组织踏勘现场。如有需要，投标人自行踏勘现场。
7. 本项目采用电子系统进行招投标，有意向的投标人请于公告发出之日起至 2025 年 2 月 19 日 10 时 00 分止，在东莞市交通投资集团有限公司供应链服务平台（网址：<http://gyl.dgjtt.com.cn/>）注册、报名、下载招标文件以及提交投标文件。本项目须网上提交电子投标文件，另投标现场须提供纸质投标文件正本一套，副本一套，线上提交电子投标文件与线下提交纸质投标文件不一致时，以线上为准，未按上述方式提交投标文件的，其投标资格将被视为无效。
8. 现场投标时间：2025 年 2 月 19 日 09 时 30 分
9. 投标截止及开标时间：2025 年 2 月 19 日 10 时 00 分
10. 递交投标文件（纸质版）地点及开标地点：广东省东莞市东城街道东城路 561 号街道办事处 2 号楼 2 楼（公共资源交易大厅）开标（1）室。
11. 本招标项目不举行集中答疑会，如有任何疑问以书面形式，将疑问函原件加盖公章送至招标代理机构。
12. 投标人必须向东莞市交通科技有限公司提交投标保证金，投标保证金须严格按“招标文件第二章投标人须知第 16 点投标保证金”要求提交。
13. 投标人使用供应链服务平台指定的 CA 证书进行签章和加密。对电子投标文件加密递交的，投标人代表需携带用于加密投标文件的 CA 数字证书在开标会上或远程线上进行解密操作，投标人需自行准备解密的相关设备，采购人在开标现场不提供解密设备。

14. 投标文件解密时间：解密时间规定为投标截止时间起 30 分钟内，投标人需使用加密 CA 在规定的时间内自行完成解密，对投标文件进行加密但在规定的时间内没有进行解密的，将作为不予受理的投标文件处理。
15. 招标代理机构和招标人将不负责投标人准备投标文件所发生的任何成本费用。
16. 本次招标项目公告在广东省公共资源交易平台（<https://ygp.gdzwfw.gov.cn/ggz-y-portal/#/441900/index>）、中国招标投标公共服务平台（<http://www.cebpubservice.com>）、东莞市交通投资集团有限公司供应链服务平台（<http://gyl.dgjtt.com.cn/>）、东莞市轨道交通有限公司官方网站（<http://http://www.dggdjtt.com>）及广东粤能工程管理有限公司网（<https://gdyngl.com>）媒体上公布，并视为有效送达，不再另行通知。
17. 有关此次招标事宜，也可按下列地址以书面或电话形式向招标代理机构查询：  
招标代理机构名称：广东粤能工程管理有限公司  
详细地址：东莞市莞城街道莞龙路智慧小镇 B 座 105 室  
邮 编：523000  
联 系 人：谭先生  
电 话：0769-89887168

招标单位名称：东莞市轨道交通有限公司  
详细地址：东莞市南城区东莞大道 116 号  
邮 编：523000  
联 系 人：洪小姐、吴先生  
电 话：0769-22210782、0769-88175522

招标代理机构：广东粤能工程管理有限公司

2025 年 1 月 24 日



## 第二章 投标人须知

## 一、投标人须知前附表

项目	内容	说明与要求
1.2	资金来源	专项资金，资金已落实
1.3	项目预算金额	总预算为 36740925.00 元。 其中包号 A 预算为 19688175.00 元； 包号 B 预算为 17052750.00 元。
2.1	招标人	东莞市轨道交通有限公司
2.2	招标代理机构	广东粤能工程管理有限公司
3	合格的投标人	见第一章《投标邀请》中第 5 款的 <b>投标人资格要求</b> 。
3.6	关于联合体投标	本项目 <b>不允许</b> 联合体投标，招标文件中与允许联合体投标有关的条款、文字表述或格式不适用于本次招标。
6	踏勘现场	招标人不集中组织，由投标人自行踏勘现场。
8	招标文件的异议	见第二章《投标须知》中第 8 款的 <b>招标文件的异议</b> 。
★14	报价要求	1. 投标人报价以人民币为准，投标报价应包含履行合同所有相关服务所需的费用、税金。 2. 不能在报价之外还有其他费用出现。 3. 投标人报价为合同期内固定不变金额。
16.1	投标保证金	投标保证金的形式： <input checked="" type="checkbox"/> 1、单项投标保证金； <input checked="" type="checkbox"/> 2、投标担保函； <b>投标保证金金额：</b> <b>包号 A：390000.00 元（人民币）；</b> <b>包号 B：340000.00 元（人民币）；</b> 投标保证金账户信息详情可登录东莞市交投集团-供应链服务平台查看。 <b>保证金退还时采用“网上一键原路退还”的方式处理，其余的法律责任由投标人自行承担。</b>
★17.1	投标有效期	自开标日起 120 个日历日。
19	投标截止时间	详见招标公告。

项目	内容	说明与要求
23.1	评标委员会	评标委员会成员共 7 人：其中招标人代表 2 名；技术、经济等方面的专家 5 人按规定随机抽取确定。
28	评标方法	综合评分法
9.4	招标信息公告媒体	所有有关本次招标的招标公告会在广东省公共资源交易平台（ <a href="https://ygp.gdzwfw.gov.cn/ggzy-portal/#/441900/index">https://ygp.gdzwfw.gov.cn/ggzy-portal/#/441900/index</a> ）、中国招标投标公共服务平台（ <a href="http://www.cebpubservice.com">http://www.cebpubservice.com</a> ）、东莞市交通投资集团有限公司供应链服务平台（ <a href="http://gyl.dgjtjt.com.cn/">http://gyl.dgjtjt.com.cn/</a> ）、东莞市轨道交通有限公司官方网站（ <a href="http://http://www.dggdjt.com">http://http://www.dggdjt.com</a> ）及广东粤能工程管理有限公司网（ <a href="https://gdyngl.com">https://gdyngl.com</a> ）媒体上公布，并视为有效送达，不再另行通知。
29.1	招标结果公示媒体	所有本次招标的结果公示会在广东省公共资源交易平台（ <a href="https://ygp.gdzwfw.gov.cn/ggzy-portal/#/441900/index">https://ygp.gdzwfw.gov.cn/ggzy-portal/#/441900/index</a> ）、中国招标投标公共服务平台（ <a href="http://www.cebpubservice.com">http://www.cebpubservice.com</a> ）、东莞市交通投资集团有限公司供应链服务平台（ <a href="http://gyl.dgjtjt.com.cn/">http://gyl.dgjtjt.com.cn/</a> ）、东莞市轨道交通有限公司官方网站（ <a href="http://http://www.dggdjt.com">http://http://www.dggdjt.com</a> ）及广东粤能工程管理有限公司网（ <a href="https://gdyngl.com">https://gdyngl.com</a> ）媒体上公布，并视为有效送达，不再另行通知。
35	履约担保	<p><b>1、履约担保金额：合同金额的 10%。</b></p> <p>2、履约担保可以采用下列任何一种形式：</p> <p>2.1 银行保函。</p> <p>2.2 保证金。</p> <p>采用电汇、银行转账方式提交的，汇入以下履约保证金专用账户：</p> <p><b>履约保证金账户：</b></p> <p>开户名称：<u>东莞市轨道交通有限公司</u></p> <p>开户银行：<u>中国邮政储蓄银行东莞市分行</u></p>

项目	内容	说明与要求
		账 号： <u>944008010000260281</u>
40	补救方案	<p>(1) 投标文件解密失败的补救方案：</p> <p>在规定时间内，因投标人之外原因(指网络瘫痪、服务器损坏、交易系统故障短期无法恢复)导致的电子投标文件解密失败，在开标现场可用纸质投标文件，继续开标程序。评标委员会对其投标文件的评审以纸质投标文件为准。因投标人之外原因解密失败且未递交纸质投标文件的，视为撤回投标文件。</p> <p>(2) 评标时突发情况的补救方案：</p> <p>若遇不可抗力发生（指网络瘫痪、服务器损坏、交易系统故障短期无法恢复等因素），由评标委员会开启投标人递交的全部纸质投标文件，并按纸质投标文件进行评审。</p> <p>(3) 除发生上述情况外，开标评标均以投标人通过东莞市交通投资集团有限公司供应链服务平台递交的电子投标文件为准。</p>

## 二、投标人须知

### (一) 总则

#### 1. 招标范围及资金来源

1.1 招标范围：详细要求见本招标文件中《用户需求书》。本次招标，投标人必须对全部内容进行报价，不得缺漏。

1.2 资金来源：详见投标人须知前附表。

1.3 项目预算金额：详见投标人须知前附表。

#### 2. 定义

2.1 招标人：详见投标人须知前附表。

2.2 招标代理机构：详见投标人须知前附表。

2.3 评标委员会：评标委员会是依据有关规定组建的专门负责本次招标其评标工作的临时性机构。

2.4 日期：指日历日。评审时，对投标中出现的“工作日”按五个工作日折合七个日历日计算，且评标委员会可能会就有关日期作出对该投标人不利的折算或量化。

2.5 时间：指北京时间。

2.6 合同：指由本次招标所产生的合同或合约文件。

2.7 招标文件中所规定的“书面形式”，是指任何手写的、打印的或印刷的方式，通讯方式包括专人递交或传真发送。

2.8 服务：指投标人须向招标人提供的符合招标文件要求的服务。

2.9 货物：指投标人须向招标人提供的符合招标文件要求的货物等，其来源地均应为中华人民共和国或与中华人民共和国有官方贸易关系的国家或地区。招标文件中没有提及采购货物来源地的，根据相关规定均应是本国货物，优先采购自主创新、节能、环保产品。投标的货物必须是合法生产的符合国家有关标准要求的全新原厂生产的产品，并满足采购招标文件规定的规格、参数、质量、价格、有效期、售后服务等要求。所有国内制造的货物必须具备出厂合格证和相关检测报告；所有进口货物必须均为合法正当渠道进口的且具备原产地证明、中国商检证明及合法进货渠道全套单证。在验收货物时，中标投标人必须提供上述全部相关资料及证明文件。

### 3. 合格的投标人

- 3.1 合格的投标人条件见第一章《投标邀请》中第 5 款的“**投标人资格要求**”及本条以下**3.2 款至 3.10 款的通用要求**。
- 3.2 投标人符合《中华人民共和国招标投标法》第二十六条的规定。
- 3.3 投标人在参加本项目投标前的三年内，不得在投标活动中存在违反《中华人民共和国招标投标法》第五十三条、第五十四条、第六十条、《中华人民共和国招标投标法实施条例》第七十六条、第七十七条规定，而受到各级管理部门的处罚。投标人在投标文件中必须主动按招标文件的要求填报“最近 3 年企业牵涉的主要诉讼案件或处罚说明”，如果不主动填报而被事后发现的，将取消其投标（中标）资格，并按有关规定从重处理。
- 3.4 根据《中华人民共和国招标投标法实施条例》第三十四条规定，与招标人存在利害关系可能影响招标公正性的法人、其他组织或者个人，不得参加投标；投标人负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一项目投标。上述情况一经发现，相关投标均无效。
- 3.5 未被列入“国家企业信用信息公示系统”网站（<http://www.gsxt.gov.cn>）严重违法失信企业名单；未被列入“中国执行信息公开网”失信执行人。
- 3.6 不存在大额诉讼或多宗诉讼或其他违法、违约等影响本次招标项目正常履约的情形。
- 3.7 不存在投标人或其关联公司曾与东莞市轨道交通有限公司签订合同，且在履约过程中因投标人或其关联公司严重违约而导致合同变更、中止、解除的情形。
- 3.8 投标人或其关联公司未正在与东莞市轨道交通有限公司发生诉讼的。
- 3.9 不存在法院判决或仲裁裁决认定投标人或其关联公司在与东莞市轨道交通有限公司履约过程中存在违约或过失责任的情形的。
- 3.10 联合体投标的投标人应当满足下列条件：
- 3.10.1 以联合体形式进行投标的，联合体各方之间应当签订联合体协议，明确约定联合体各方承担的工作和义务，并将共同联合体协议连同投标文件一并提交。
- 3.10.2 以联合体形式参加招标活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他投标人另外组成联合体参加同一合同项下的招标活动。
- 3.10.3 以联合体进行投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金，以一方名义提交的投标保证金的，对联合体各方均具有约束力。
- 3.10.4 联合体中有同类资质的投标人按照联合体分工承担相同工作的，按照资质等级较

低的投标人确定资质等级。

3.10.5 联合体各方应当共同与招标人签订招标合同,就招标合同约定的事项对招标人承担连带责任。

#### **4. 合格的货物和服务及验收**

4.1 货物是指投标人制造或组织符合招标文件要求的货物等。投标的货物必须是其合法生产的符合国家有关标准要求的货物,并满足招标文件规定的规格、参数、质量、价格、有效期、售后服务等要求。招标文件中没有提及招标货物来源地的,根据相关规定应当是本国货物。

4.2 服务是指除货物和工程以外的其他招标对象,其中包括投标人须承担的运输、安装、技术支持、培训及招标文件规定的其它服务。

4.3 投标人应保证,招标人在中华人民共和国使用货物或服务的任何一部分时,招标人免受第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权的起诉。

4.4 货物验收。

4.4.1 验收工作由招标人(或招标人指定的单位)和中标人共同进行。

4.4.2 在验收时,中标人应向招标人提供货物的相关资料,按招标人提出的方式验收。

4.4.3 由招标人对货物的质量、规格和数量其他进行检验。如发现质量、规格和数量等任何一项与招标要求规定不符,招标人有权拒绝接受。

4.5 投标人提供相关的服务必须符合中华人民共和国的行业标准。

#### **5. 投标费用**

5.1 不论投标结果如何,投标人应承担自身因投标文件编制、递交及其他参加本招标活动所涉及的一切费用,招标代理机构、招标人对上述费用不负任何责任。

5.2 根据东莞交投集团供应链服务平台管理规定,通过东莞交投集团供应链服务平台组织公开招标,由成交供应商按成交金额的 0.2% 支付交易服务费,交易服务费低于 100 元的,统一按 100 元收取;交付服务费高于 10,000 元的,统一按 10,000 元收取。

#### **5.3 中标服务费。**

5.2.1 中标人在领取《中标通知书》时应向招标代理机构交纳中标服务费,中标服务费按包号中标价做为计费基数分包组计算服务费,累计单个项目服务费最高限额为 30 万元,中标人按各包号中标价比例支付招标代理服务费,详细收费标准参见 5.2.5。

5.2.2 中标服务费以人民币支付。

5.2.3 中标服务费支付方式：一次性以电汇、支票或现金等形式支付。

5.2.4 中标服务费不在投标报价中单列。

5.2.5 收费标准按招标人与招标代理机构签订委托协议及原国家计委《关于印发〈招标代理服务收费管理暂行办法〉的通知》（计价格〔2002〕1980号）和国家发展改革委《关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》（发改价格〔2011〕534号）文件规定的 80% 执行，单项中标服务费最高限额 30 万元，具体收费标准如下表所列：

**招标代理服务收费标准**

服务类型 费率 中标金额（万元）	货物招标	服务招标	工程招标
100 万元以下	1.5%	1.5%	1.0%
100~500 万元	1.1%	0.8%	0.7%
500~1000 万元	0.8%	0.45%	0.55%
1000~5000 万元	0.5%	0.25%	0.35%
5000 万元~1 亿元	0.25%	0.1%	0.2%
...	...	...	...

注：1、招标代理服务收费按差额定率累进法计算；

2、本次招标为服务采购，招标代理服务收费按服务类计费标准收费，以中标金额作为计费基数。

例：某服务招标代理业务的招标代理服务费计费基数为 1000 万元，计算招标代理服务收费额如下：

$$100 \text{ 万元} \times 1.5\% = 1.5 \text{ 万元}$$

$$(500 - 100) \text{ 万元} \times 0.8\% = 3.2 \text{ 万元}$$

$$(1000 - 500) \text{ 万元} \times 0.45\% = 2.25 \text{ 万元}$$

$$\text{合计收费} = (1.5 + 3.2 + 2.25) \times 80\% = 5.56 \text{ 万元}$$

## 6. 踏勘现场



- 6.1 投标人应按本《投标人须知前附表》所述时间和要求对工程现场及周围环境进行踏勘，投标人应充分重视和仔细地进行这种考察，以便获取那些须投标人自己负责的有关编制投标文件和签署合同所涉及现场所有的资料。一旦中标，这种考察即被认为其结果已在中标文件中得到充分反映。考察现场的费用由投标人自己承担。
- 6.2 招标人向投标人提供的有关现场的数据和资料，是招标人现有的能被投标人利用的资料，招标人对投标人做出的任何推论、理解和结论均不负责任。
- 6.3 经招标人允许，投标人可为踏勘目的进入招标人的项目现场。在考察过程中，投标人及其代表必须承担那些进入现场后，由于他们的行为所造成的人身伤害（不管是否致命）、财产损失或损坏，以及其他任何原因造成的损失、损坏或费用，投标人不得因此使招标人承担有关的责任和蒙受损失。

## （二）招标文件

### 7. 招标文件的组成

#### 7.1 招标文件包括：

- 第一章 投标邀请；
- 第二章 投标人须知；
- 第三章 评标方法；
- 第四章 用户需求书；
- 第五章 合同书格式；
- 第六章 投标文件格式。

- 7.2 投标人应认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和规范等要求。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料或者投标文件没有对招标文件在各方面都做出实质性响应是投标人的风险，没有实质性响应招标文件要求的投标将被拒绝。

### 8. 招标文件的异议

- 8.1 投标人或者其他利害关系人对招标文件有异议的，应当在投标截止时间 10 日前以书面形式向招标代理机构提出，并将材料原件送达招标代理机构，逾期则视为对招标文件所有内容无异议。异议书面材料必须加盖投标人法人公章，并注明联系人、联系电话、联系地址。超出提交接收异议截止时间而提出的任何疑问，招标代理机构可不予答复。投标人必须在投标文件中提供投标承诺书（格式详见第六章投标文

件格式)。

## 9. 招标文件的澄清及修改

- 9.1 招标人对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的,将在招标文件要求提交投标文件截止时间 15 日前,在招标信息发布的媒体上以有编号的澄清通知予以发布。招标文件的修改内容作为招标文件的组成部分,具有约束作用。
- 9.2 当招标文件、招标文件的澄清、修改、补充等在同一内容的表述上不一致时,以最后发出的文件为准。
- 9.3 为使投标人在编制投标文件时有充分的时间对招标文件的澄清、修改、补充等内容进行研究,招标代理机构将酌情延长提交投标文件的截止时间,具体时间将在招标文件的修改、补充通知中予以明确。
- 9.4 招标文件的修改、补充通知将在《投标人须知前附表》规定的媒体公告上公布,请各投标人密切留意。

### (三) 投标文件编制

## 10. 投标文件的语言及度量衡单位

- 10.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标代理机构就有关投标的所有来往函件均应使用简体中文书写。对于任何非中文的资料,都应提供简体中文翻译本,有矛盾时以简体中文翻译本为准。对中文翻译有异议的,以权威机构的译本为准。
- 10.2 在投标文件中以及所有投标人与招标代理机构和招标人往来文件中的所有计量单位和规格都应按国家有关规定使用公制标准。
- 10.3 招标文件中,如标有“★”的条款均为必须完全满足指标,投标人须进行实质性响应,投标人若有一项带“★”的条款未响应或不满足,将按无效投标处理。
- 10.4 招标文件中,如标有“▲”的条款均为评审的重要评分指标,投标人若有部分“▲”条款未响应或不满足,将导致其响应性评审严重扣分。
- 10.5 投标文件按规定加盖的投标人公章必须为企业法人公章,且与投标人名称一致,不能以其它业务章或附属机构章代替。需签名之处必须由当事人(投标人的法定代表人或授权委托人)签字或盖私章。

## 11. 投标文件构成

- 11.1 投标人编写的投标文件应包括商务文件、技术文件、价格文件。
- 11.2 投标人编制投标文件必须包括但不限于上述内容。

## 12. 投标文件格式

12.1 投标人提交的投标文件应当使用招标文件所提供的投标文件全部格式（表格可以按同样格式扩展）。

## 13. 投标文件的份数和签署

投标人应分包号提交 壹 套正本（包括价格部分文件、商务部分文件和技术部分文件，商务与技术可装订成册也可分开装订）、壹 套副本（包括价格部分文件、商务部分文件和技术部分文件），请保证线上电子版投标文件与纸质版投标文件内容一致，线上提交电子版投标文件与线下提交的纸质版文件不一致时，以线上为准。如因非投标人原因导致线上电子版投标文件无法正常打开的，现场可用纸质版投标文件进行评审。

13.1 投标文件正本均须用不褪色墨水书写或打印，投标文件副本的所有资料都可以用投标文件的正本复印，并应在投标文件封面的右上角清楚地注明“正本”或“副本”。正本和副本如有不一致之处，以正本为准。

13.2 投标文件正本主要内容（招标文件格式中要求法定代表人或授权委托人签字的内容和要求加盖投标单位公章的内容）应由投标单位的法定代表人或授权委托人签字（或盖私章）和加盖投标人公章，否则该投标文件将被视为无效文件。

13.3 除投标人对错误处修改外，全套投标文件应无涂改或行间插字和增删。如有修改，修改处应由投标人加盖投标人的公章或由授权委托人签字。

13.4 传真或电传的投标文件将被拒绝。

## 14. 投标报价和货币

14.1 投标人应按招标文件第二章中**投标人须知前附表**规定的报价要求报价。

14.2 投标人必须以人民币报价，以其它货币标价的投标将予以拒绝。投标文件中投标报价一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以投标报价一览表为准；大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以投标报价一览表的总价为准，并修改单价；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。同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

14.3 投标人所报的投标价在合同执行期间是固定不变的，不得以任何理由予以变更。投标价不是唯一的或不是固定不变的投标文件将作为非实质性响应投标而予以拒绝。

14.4 国产的产品及其有关服务的报价应包括要向中华人民共和国政府缴纳的增值税和其他税。

14.5 在中华人民共和国境内提供的进口产品及其有关服务的报价应包括要向中华人民共和国政府缴纳的关税、增值税和其他税。

14.6 如果投标人对于招标文件或答疑文件中为满足技术要求中所提供的货物或服务有未报价或漏报、错报、缺报等情况，可以视其为投标人予以招标人的投标优惠报价，中标后不予调整。如果投标人不接受对其错误的更正，其投标将被拒绝。

#### 15. 证明货物和服务的合格性和符合招标文件规定的文件

15.1 投标人应提交证明文件证明其拟提供的合同项下的货物和服务的合格性符合招标文件规定。该证明文件作为投标文件的一部分。

15.2 证明货物和服务与招标文件的要求相一致的文件，可以是文字资料、图纸和数据。

15.3 为说明第 15.2 款的规定，投标人应注意本招标文件在《用户需求书》中对服务要求所说明只是概括性的，不能理解为所需要的全部服务的要求，投标人应按国家、行业相关技术标准、规范和以往的服务经验，合格优质地完成招标内容和包含的全部服务。凡标有“★”的地方均被视为重要的技术要求或商务要求。投标人要特别加以注意，必须对此回答并完全满足这些要求，否则若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效投标处理。

#### 16. 投标保证金

16.1 投标人应向东莞市交通科技有限公司提交投标保证金，并作为其投标文件的一部分。投标保证金形式、金额及账户信息：详见《投标人须知前附表》。

16.2 投标人应按包提交投标保证金，投标人必须采用银行转账、电汇形式缴交，投标人与交款人名称必须一致，非投标人或以分公司或子公司缴纳的投标保证金无效。

16.3 投标保证金以银行划账形式提交，应符合下列规定：

投标保证金必须以银行转账、电汇方式提交。

(1) 如项目出现分包情况的，投标人必须按所投子包分别提交投标保证金。

(2) 采用银行转账、电汇方式提交的，保证金必须在递交投标文件时间截止前，到达招标人指定的账户，否则将不具备参加投标的资格。

16.4 采用《投标担保函》（格式详见附件）提交的（单独提交，不得与投标文件一起密封），应符合下列规定：《投标担保函》必须在递交投标文件时间截止前在投标现场提交给招标代理机构，以招标代理机构收到《投标担保函》的签收时间为准。

- 16.5 凡没有根据本须知的规定提交投标保证金的投标，将被视为非响应性投标予以拒绝。
- 16.6 没中标的投标人，其投标保证金将在发出中标通知书五个工作日内办理退款手续（退回原账户）。
- 16.7 中标人的投标保证金，在中标人按本须知第 36 条规定签订中标合同后五个工作日内办理退款手续。中标人在签订招标合同并按本须知第 35 条规定提交履约担保后，携带履约担保复印件（盖公章）一式五份和合同正本复印件，到招标代理机构提出退投标保证金申请，经招标人审核通过后再办理投标保证金退回手续。
- 16.8 下列任何情况发生时，经招标人同意后，招标代理机构在书面通知投标人（或中标人）后有权没收投标保证金：
- （1）投标人在规定的投标截止时间后至投标有效期满前撤销或修改其投标文件；
  - （2）中标人未能在规定期限内提交履约担保；
  - （3）中标人在规定期限内未能根据本须知第 36 条规定签订合同；
  - （4）提供虚假投标文件或虚假补充文件的，或违反《中华人民共和国招标投标法》等有关法律、法规、规章及招标投标相关规定的行为。

## 17. 投标有效期

- 17.1 投标文件应根据投标人须知的规定在投标截止时间后的 120 天内保持有效。投标有效期比规定期限短的将被视为非实质性响应标而予以拒绝。
- 17.2 特殊情况下，在原有投标有效期截止之前，招标代理机构可要求投标人同意延长投标有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。投标人可拒绝招标代理机构的这种要求，其投标保证金将不会被没收。接受投标有效期延长的投标人将不会被要求和允许修正其投标文件，而只会被要求相应地延长其投标保证金的有效期。在这种情况下，根据投标人须知有关投标保证金的退还和没收的规定将在延长了的有效期内继续有效。

### （四）投标文件的递交

## 18. 投标文件的装订、密封和标记

- 18.1 电子版投标文件按照供应链服务平台的要求上传。
- 18.2 纸质版投标文件的装订要求。投标文件的商务技术文件装订方式统一要求采用无线胶装，不得采用打孔胶条装订、线装装订方式。无线胶装样式要求见招标文件

无线胶装样式。投标文件中价格文件须单独装订，出现掉页或漏页的由投标人自己承担。

**18.3 投标人应按以下要求准备投标文件（参投多个包号的投标人每个包号分别递交投标文件）：**

序号	投标文件形式	投标文件名称	装订	备注
1	电子版投标文件	投标文件	无	按照东莞市交通投资集团有限公司供应链服务平台的要求上传投标文件
2	纸质版投标文件	价格文件	独立装订成册、独立密封	含正、副本
3		商务技术文件	商务与技术可装订成册也可分开装订、独立密封	含正、副本

18.4 投标人应在密封袋上标明“价格文件”、“商务技术文件”等内容，并在密封袋的封口处加盖投标人公章。

18.5 在纸质版投标文件密封袋上均应标明以下内容：

- (1) 项目编号：\_\_\_\_\_；
- (2) 项目名称：\_\_\_\_\_；
- (3) \_\_\_\_年\_\_月\_\_日\_\_时\_\_分开标，此时间以前不得开封；
- (4) 投标人名称：\_\_\_\_\_。

18.6 如果投标文件未按本须知第 18.2~18.5 款的规定装订和加写标记及密封，招标代理机构将不承担投标文件提前开封的责任。对由此造成提前开封的投标文件将予以拒绝，并退还给投标人。

## 19. 投标截止时间

19.1 招标代理机构在本须知第 22.1 条规定的地址收到投标的时间不迟于第一章招标公告函中所规定的时间。

19.2 招标人可以按本须知第 9 条规定，通过修改招标文件自行决定酌情延长投标截止时间。在此情况下，招标代理机构、招标人和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

19.3 招标代理机构于开标前（30）分钟开始接收纸质版投标文件。

## 20. 投标文件的递交

- 20.1 投标人应在招标公告函规定的投标截止时间前在供应链服务平台递交电子版投标文件。
- 20.2 投标人完成电子版投标文件上传后，供应链服务平台即时向投标人发出递交回执通知。递交时间以递交回执通知载明的传输完成时间为准。
- 20.3 投标人应在招标公告函规定的投标截止时间前在开标地点递交纸质版投标文件。
- 20.4 招标代理机构将拒绝并原封退回在本须知第 22.1 条规定的截止时间后收到的任何投标文件。
- 20.5 逾期递交的投标文件或未在递交投标文件同时提交核实资料的，招标人及供应链服务平台将予以拒收。

## 21. 投标文件的修改与撤回

- 21.1 投标人在递交投标文件后，可以修改或撤回其投标，但招标代理机构必须在第 19 条规定的投标截止时间之前，收到修改或撤回的书面通知。
- 21.2 投标人的修改或撤回通知应按本须知第 18 条规定编制、密封、标记和发送。
- 21.3 在投标截止时间之后，投标人不得对其投标做任何修改。
- 21.4 从投标截止时间至投标人在投标书格式中确定的投标有效期之间的这段时间内，投标人不得撤回其投标，否则其投标保证金将按照本须知第 16.8 条的规定被没收。

## （五）开标与评标

### 22. 电子开标

- 22.1 招标人和招标代理机构在第一章招标公告函中约定的时间和地点组织公开开标。
- 22.2 开标程序
  - 22.2.1 投标人在投标截止时间前通过东莞市交通投资集团有限公司供应链服务平台（<http://gyl.dgjtjt.com.cn/>）上传投标文件。在投标截止时间后，招标人现场解密投标文件，开标内容通过东莞市交通投资集团有限公司供应链服务平台（<http://gyl.dgjtjt.com.cn/>）向所有投标人公布。开标过程，投标人可在现场或登录东莞市交通投资集团有限公司供应链服务平台（<http://gyl.dgjtjt.com.cn/>）监督开标过程及查询开标结果。
  - 22.2.2 如出现投标文件上传不成功（解密后显示空白或异常等）的情况，或由于投标人其他原因造成投标文件未能解密的，视为投标人的投标无效。
  - 22.2.3 本项目采用电子开标，但投标人仍需抵达投标现场递交纸质版投标文件。

22.2.4 投标人对开标有异议的,应当在开标现场提出,招标代理机构应当当场作出答复,并制作记录。

22.2.5 招标代理机构将做开标记录,开标记录包括第 22.2.5 款发生的异议及答复。

### **23. 评标委员会**

23.1 依法组成评标委员会,评标委员会由招标人和有关技术、经济等方面的专家组成,成员人数为 7 人,其中技术、经济等方面的专家不少于成员总数的三分之二。

23.2 评标委员会将只对确定为实质上响应招标文件要求的投标,即对资格、符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估,响应的依据是招标文件本身的内容,而不寻求其它证据。实质上响应的投标应该是与招标文件要求的全部主要条款、条件和规格相符,没有重大偏离的投标。

23.3 评标委员会依法根据招标文件的规定,进行投标文件的评审、得出评审结果,评标委员会递交评标报告并依法向招标人推荐中标候选人。

23.4 所有参加评标人员必须遵守国家、地方政府以及东莞市轨道交通有限公司制定的有关招标的法则、规定,遵守有关招标的保密制度;如有违反者,给予行政处分;情节严重,构成犯罪的,由司法机关依法追究其刑事责任。

23.5 全体参与评标人员:

23.5.1 必须遵守评标纪律、不得泄密;

23.5.2 必须公正、不得徇私;

23.5.3 必须科学、不得草率;

23.5.4 必须客观、不得带有成见;

23.5.5 必须平等、不得强加于人;

23.5.6 必须严谨、不得随意马虎。

### **24. 评标过程的保密性**

24.1 递交投标文件后,直至向中标人授予合同时止,凡与审查、澄清、评估和比较投标报价的有关资料以及授标意见等,参与评标工作的有关人员均不得向投标人及与评审无关的其他人透露,否则追究有关当事人的法律责任。

24.2 在评标过程中,如果投标人试图在投标文件审查、澄清、比较及授予合同方面向招标代理机构和招标人施加任何影响,其投标文件将被拒绝。

24.3 凡参与评标工作的有关人员均应自觉接受招标人或招标人主管部门或相关招标主管部门的监督,不得向他人透露已获得招标文件的潜在投标人的名称、数量以及



可能影响公平竞争的有关投标报价的其他情况。

## 25. 投标文件评审

25.1 评标委员会应当对投标人的投标文件进行资格、符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求（详见第三章 评标办法）。

25.2 投标截止后投标人不足 3 家或者通过资格、符合性审查的投标人不足 3 家的，招标代理机构将依法重新招标；如果招标文件存在不合理条款或者招标程序不符合规定的，招标人、招标代理机构改正后依法重新招标。

## 26. 投标文件的澄清

26.1 对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，评标委员会认为需要投标人作出必要澄清、说明的，应当书面通知该投标人。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并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。

26.2 除评标委员会主动要求澄清、说明或者纠正外，评标定标期间，任何投标人均不得就与其投标相关的任何问题与评标委员会联系。

26.3 评标委员会成员均应当阅读投标人的澄清，但应独立参考澄清对投标文件进行评审。整个澄清的过程不得存在排斥潜在投标人的现象。

26.4 如果投标文件实质上不响应招标文件的各项要求，评标委员会将按照资格、符合性审查标准予以拒绝，不接受投标人通过修改或撤销其不符合要求的差异或保留，使之成为具有响应性的投标。

## 27. 对投标文件的比较和评价

27.1 评标委员会将对资格、符合性审查合格的投标文件进行比较和评价，包括技术、商务的详细评审，详见第三章《评标办法》。

## 28. 评标原则及方法

28.1 坚持“公开、公平、公正、科学、择优”的评标原则，严格评审。

28.2 确定中标人的评标准则是：能够最大限度满足招标文件中规定的各项综合评价标准。

28.3 具体评标方法详见第三章《评标办法》。

## 29. 评标结果公示及异议、投诉

29.1 招标代理机构在招标公告发布媒体公示中标候选人，公示期为 3 日。投标人或者其他利害关系人对评标结果有异议的，应当在中标候选人公示期间向招标代理机

构以书面的形式提出，并将完整的异议书面材料原件送达招标代理机构，逾期则视为对评标结果无异议。超出提交异议截止时间而提出的任何疑问，招标代理机构可不予答复。

招标代理机构将拒收未能提供完整异议书面材料的异议，完整的异议书面材料必须同时包含：异议书（加盖法人公章，注明联系人、联系电话、联系地址）、授权提交异议的法定代表人授权书原件、反映异议人主体资格的营业执照复印件（加盖法人公章）、以及合法来源的证据证明材料。

29.2 结果公示后，中标候选人有义务在结果公示之日起 3 日内提交投标文件中所提供的资格证明文件、业绩证明文件、对招标文件实质性条款响应文件、履约能力证明文件的原件供招标人核查，招标人如发现投标人提供虚假证明文件、虚假响应文件等弄虚作假行为骗取中标的，招标人有权取消其中标资格，没收其投标保证金。涉嫌违法犯罪的，将移交司法机关处理。

必要时，当招标人（或其委托的招标代理机构）向中标候选人发出提供上述证明资料原件进行核查的书面通知后，公示期满之日起三个工作日内中标候选人仍未能提供原件进行核查的，视为其无法提供真实的资料，招标人有权按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人或重新招标。

29.3 投标人或者其他利害关系人认为招标投标活动不符合法律、行政法规规定的，可以自知道或者应当知道之日起 10 日内，按程序向招标人招标活动的监督部门投诉。投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

- （一）投诉人和被投诉人的姓名或者名称、通讯地址、邮编、联系人及联系电话；
- （二）异议和异议答复情况说明及相关证明材料；
- （三）具体、明确的投诉事项和与投诉事项相关的投诉请求；
- （四）事实依据；
- （五）法律依据；
- （六）提起投诉的日期。

投诉人为法人或者其他组织的，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。投诉人投诉的事项不得超出已异议事项的范围，但基于异议答复内容提出的投诉事项除外。

投诉部门：东莞市轨道交通有限公司风控审计部

联系人：徐小姐

联系电话：0769-22210018。

### **30. 真实性审查**

30.1 在授予合同前，招标人（或其委托的招标代理机构）、或评标委员会有权组织对投标人的真实性审查。包括对投标人的资格证明文件、业绩证明文件、对招标文件实质性条款响应文件、履约能力证明文件的真实性进行核查，若发现其提供虚假证明文件、虚假响应文件等弄虚作假行为的，或经审查确认其经营、财务状况发生较大变化（或者存在违法行为）导致无法按照投标文件的承诺履约的，或其明确表示不按照投标文件承诺履约的，等影响中标结果的行为，招标人有权取消其投标或中标候选人资格。

30.2 投标人在招标人（或其委托的招标代理机构）、或评标委员会通知其提供上述证明材料原件进行核查的要求后，未能在约定的时间内提供原件进行核查的，视为投标人无法提供真实的资料，招标人有权按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人或重新招标。

### **31. 中标通知书**

31.1 中标人确定后，招标代理机构将向中标人发出中标通知书。

31.2 中标通知书是合同的一个组成部分。对招标人和中标人具有法律效力。中标通知书发出后，招标人改变中标结果的，或者中标人放弃中标项目的，应当依法承担法律责任。

## **（六）合同的授予**

### **32. 合同授予标准**

32.1 招标人按评标委员会得出的评标结果，在评标委员会推荐的中标候选人依法确定中标人，并将合同授予之。

### **33. 接受和拒绝任何或所有投标的权利**

33.1 招标人在确定中标人之前，有权依据评标委员会的评标报告拒绝不合格的投标。

33.2 招标代理机构和招标人保留在授标之前任何时候接受或拒绝任何投标，以及宣布招标程序无效或拒绝所有投标的权利，对受影响的投标人不承担任何责任。

33.3 因不可抗力或自身原因不能履行合同的、不按要求与招标人签订合同、中标人放弃中标、中标资格被依法确认无效的，招标人可以按照评标委员会提出的中标候

选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人或重新招标。

#### 34. 授标时更改招标数量的权利

招标人在授予合同时有权在（数量增减变更：中标价的 $\pm 10\%$ ）幅度内对“用户需求书”中规定的货物或服务范围予以增加或减少，但不得对单价或其它的条款和条件做任何改变。

#### 35. 履约担保

35.1 中标的投标人必须在发出通知后的十个日历日内交纳履约担保，其提交履约担保金额详见《投标人须知前附表》。

35.2 履约担保可以采用下列任何一种形式：

35.2.1 银行履约保函。银行保函必须是无条件不可撤销保函，必须由国有商业或股份制商业银行的支行或以上级别机构出具，由非东莞市境内银行出具的银行保函需经银行所在地公证机关公证。银行保函的内容，应符合招标文件、招标响应文件和采购合同的要求。银行保函从合同签订之日起到合同完成并结算完毕后 28 天内保持有效。如果中标人提交的银行保函的有效期限届满时间先于招标文件、合同文件要求的，中标人应在原提交的银行保函有效期限届满前 15 天内，无条件办理银行保函延期手续，否则视为中标人违约，招标人可在银行保函到期前将银行保函金额转为现金存入履约保证金专户（格式详见附件投标须知附件二）。

35.2.2 可采用电汇、银行转账方式提交，但不可以采用现金方式提交。中标人必须保证资金以中标人的名称在合同约定的日期前到账（以银行收到为准）。保证金汇入履约保证金专用账户详见《投标人须知前附表》。

35.3 中标人未按规定时间提交履约担保所造成的后果由中标人承担，同时招标人保留取消其中标资格的权力。

35.4 履约担保的退还条件：

中标人在依法履行完毕招标合同后，中标人可向招标人提交退回履约担保的申请，招标人收到中标人的退回履约担保申请后，3 个工作日内予以答复，并在申请书上加具意见和办理履约担保退回手续。

35.5 下列情况履约担保将会被没收：

- (1) 中标人将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经招标人同意将中标项目分包给他人的；

(2) 中标人在履行合同期间，违反相关法律法规的规定及合同约定条款，损害了招标人利益的。

### **36. 合同协议书的签订**

36.1 招标人与中标人必须在中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件和中标人的投标文件及其澄清文件等订立书面合同，招标人和中标人不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。合同签订之日起七个工作日内，中标人须向招标代理机构提交一份合同副本。

36.2 “招标文件”、中标人的“投标文件”及其澄清文件等，均为签订经济合同的依据。

36.3 中标人如不按本投标须知第 32.1 款的规定与招标人订立合同，则招标人将废除授标，履约担保不予退还，给招标人造成的损失超过履约担保数额的，还应当对超过部分予以赔偿，同时依法承担相应法律责任。

### **37. 其他**

37.1 如投标人提供虚假材料谋取中标的，或者采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人的，以及与其他投标人恶意串通的，我公司将严肃处理，并保留追究其权利的权利。

### **38. 补救方案**

38.1 投标文件解密失败的补救方案：

38.2.1 在规定时间内，因投标人之外原因(指网络瘫痪、服务器损坏、交易系统故障短期无法恢复)导致的电子投标文件解密失败，在开标现场可用纸质投标文件，继续开标程序。评标委员会对其投标文件的评审以纸质投标文件为准。因投标人之外原因解密失败且未递交纸质投标文件的，视为撤回投标文件。

38.2 评标时突发情况的补救方案：

38.2.1 若遇不可抗力发生(指网络瘫痪、服务器损坏、交易系统故障短期无法恢复等因素)，由评标委员会开启投标人递交的全部纸质投标文件，并按纸质投标文件进行评审。

38.3 除发生上述情况外，开标评标均以投标人通过东莞市交通投资集团有限公司供应链服务平台递交的电子投标文件为准。

### **39. 招标文件的解释权**

39.1 本招标文件的解释权属招标人和招标代理机构。

## 附件一 投标担保函格式

### 投标担保函

编号：

\_\_\_\_\_（招标人或招标代理机构）：

鉴于\_\_\_\_\_（以下简称“投标人”）拟参加编号为\_\_\_\_\_的\_\_\_\_\_项目（以下简称“本项目”）投标，根据本项目招标文件，供应商参加投标时应向你方交纳投标保证金，且可以投标担保函的形式交纳投标保证金。应供应商的申请，我方以保证的方式向你方提供如下投标保证金担保：

#### 一、保证责任的情形及保证金额

（一）在投标人出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

1. 中标后投标人无正当理由不与招标人或者招标代理机构签订《合同》；
2. 招标文件规定的投标人应当缴纳保证金的其他情形。

（二）我方承担保证责任的最高金额为人民币\_\_\_\_\_元（大写：\_\_\_\_\_）；即本项目的投标保证金金额。

#### 二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方的保证期间为：自本保函生效之日起\_\_\_\_\_个月止。

#### 三、承担保证责任的程序

1. 你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出书面索赔通知，索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号。并附有证明投标人发生我方应承担保证责任情形的事实材料。
2. 我方在收到索赔通知及相关证明材料后，在\_\_\_\_\_个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方应按照你方的要求代投标人向你方支付投标保证金。

#### 四、保证责任的终止

1. 保证期间届满你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。
2. 我方按照本保函向你贵方履行了保证责任后，自我方向你贵方支付款项（支付款

项从我方账户划出)之日起,保证责任终止。

3. 按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的,我方在本保函项下的保证责任亦终止。

#### 五、免责条款

1. 依照法律规定或你方与投标人的另行约定,全部或者部分免除投标人投标保证金义务时,我方亦免除相应的保证责任。

2. 因你方原因致使投标人发生本保函第一条第(一)款约定情形的,我方不承担保证责任。

3. 因不可抗力造成投标人发生本保函第一条约定情形的,我方不承担保证责任。

4. 你方或其他有权机关对招标文件进行任何澄清或修改,加重我方保证责任的,我方对加重部分不承担保证责任,但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

#### 六、争议的解决

因本保函发生的纠纷,由你我双方协商解决,协商不成的,通过诉讼程序解决,诉讼管辖地法院为\_\_\_\_\_法院。

#### 七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人: (公章)

年 月 日

## 附件二 不可撤销银行履约保函格式

### 不可撤销银行履约保函

银行编号：

致：东莞市轨道交通有限公司（下称“受益人”）

鉴于（单位地址）的（中标单位名称）（下称“承包人”），已成为贵公司（中标通知书项目名称）的中标人，保证按（中标通知书项目名称）中规定的合同条款履行义务。

根据（中标通知书项目名称）招标文件的规定，承包人应向受益人提供一份金额为中标总价的  %即人民币（大写）元（¥（小写））的不可撤销银行履约保函（下称“本保函”），作为承包人履行（中标通知书项目名称）合同的担保。

注册于（银行地址）的（银行名称）向受益人保证本行及其继承人和受让人在收到受益人第一次的表明承包人违约的书面通知后五个工作日内，无论承包人有何反对，无条件地、不可撤销地按该通知的规定，向受益人支付不超过人民币（大写）元（¥（小写））的金额，且无需受益人提供任何证明。

我方还同意，任何受益人与承包人之间可能对（中标通知书项目名称）合同条款的修改、变动或补充，都不能减少和免除我方按本保函所承担的责任。因此，有关上述修改、变动或补充无须通知我方。

本保函的期限应自合同生效之日起至合同期限届满并完成合同结算后 28 日内保持有效。

担 保 银 行：（全称）（盖章）

法定代表人（或其授权的代表人）：（签名）

日 期：    年    月    日

银行地址：

银行联系电话：

备注：保函必须由银行支行一级以上机构出具，非东莞市行政区域的银行出具的履约保函需担保银行所在地公证机关公证。



### 附件三 公证书格式

#### 公证书

( ) × × 字第 × × 号

兹证明 × × × × (银行或担保公司全称) 法定代表人 (或法定代表人的代理人) × × × 于 × × × × 年 × 月 × 日, 在 × × (签约地点或本公证处), 在我的面前, 签署了前面的编号为 × × × × 的《不可撤销银行履约保函》 (或担保公司履约担保书)。

经查, 不可撤销银行履约保函 (或担保公司履约担保书) 上的签字、印章属实。

中华人民共和国 × × 省 × × 市 (县) 公证处

公证员 (签名)

× × × × 年 × 月 × 日

## 附件四 预付款保函格式

### 预付款保函

银行编号：

致：东莞市轨道交通有限公司（下称“受益人”）

本保函作为受益人与（承包人）（以下简称“承包人”）在   年   月   日签订的（合同名称）（合同编号为：      ）的预付款保函，金额为人民币（大写）元（¥（小写））。

注册于（银行地址）的（银行名称）向受益人保证本行及其继承人和受让人在收到受益人第一次的表明承包人违约的书面通知后五个工作日内，无论承包人有何反对，无条件地、不可撤销地按该通知的规定，向受益人支付不超过人民币（大写）元（¥（小写））的金额。

我方还同意，任何受益人与承包人之间可能对（合同名称）合同条款的修改、变动或补充，都不能减少和免除我方按本保函所承担的责任。因此，有关上述修改、变动或补充无须通知我方。

本保函从签发之日起生效，直至预付款抵扣完毕之日保持有效，但有效期最迟不超过   年   月   日。

担保银行：（全称）（盖章）

法定代表人或授权委托人：（签名）

日 期： 年 月 日

银行地址：

银行联系电话：

备注：保函必须由银行支行一级以上机构出具，非东莞市行政区域的银行出具的保函需担保银行所在地公证机关公证。

## 附件五 退履约担保申请表格式

## 退履约担保申请表

金额单位：人民币元

投标人名称（盖章）：

联系人：

电话：

招标人名称		联系人：	电话：
招标代理机构名称			
招标项目名称		招标编号	
招标金额		中标（成交）通知书编号	
采购合同签订时间		项目验收时间	
招标人： 本项目我公司已按合同规定履约完毕，现申请将履约担保退回，请予以办理。履约保证金请退回以下账户：			
申请退回的履约担保金额：	小写：¥      元	大写：	
账户名称：	申请人签章		
	法定代表人	项目负责人	
开户银行：			
账号：		年 月 日	年 月 日
招标人意见	招标人签章		
	负责人	项目负责人	
	年 月 日	年 月 日	

注：本格式只作参考，招标人可根据公司实际调整。

## 第三章 评标办法

## 一、评标原则和目的

- 1.1 本项目的招标参照《中华人民共和国招标投标法》及实施条例、东莞市轨道交通有限公司等有关招标的相关文件规定执行。评标必须遵循公开、公平、公正、诚实信用的原则。评标按照招标文件规定的内容进行，采取综合评分法，避免纯技术或纯经济的倾向。
- 1.2 本办法的评标对象是指投标人按照招标文件要求提供的有效投标文件，包括投标人应评标委员会要求对原投标文件作出的正式书面澄清文件。
- 1.3 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。

## 二、评标程序

评标步骤：先进行资格、符合性审查，再进行商务和技术评审。按照评标程序的规定和依据评分标准，各评委就每个投标人的商务状况、技术状况及其对招标文件要求的响应情况进行评议和比较，评出其商务评分和技术评分。各评委的评分的算术平均值即为该投标人的商务评分和技术评分。然后，评出价格得分。将商务评分、技术评分和价格评分相加得出综合得分（保留小数点后两位数）。

### 2.1 资格、符合性审查

1、资格性审查是指评标委员会依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格要求证明、投标保证金、投标人（含其不具有独立法人资格的分支机构）信用等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。

**2、符合性审查时，投标人存在下列情况之一的，投标无效：**

**1) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；**

包括但不限于：

- ①投标文件无法定代表人或其授权代表签字，或签字人无法定代表人有效授权的；
- ②投标文件签字、盖章不符合招标文件要求的；
- ③投标文件的关键内容字迹模糊、无法辨认的；

**2) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者单价限价的；**

**3) 投标文件含有招标人不能接受的附加条件的；**

## 4) 投标文件未满足招标文件的实质性要求的；

包括但不限于：

- ①投标文件不满足招标文件中加注星号（★）的重要条款要求的；
- ②投标有效期未满足招标文件要求的；
- ③投标文件商务和技术响应与事实不符或虚假投标的；
- ④将一个包中的内容拆开投标的；
- ⑤投标人对同一服务投标时，同时提供两套或两套以上的投标方案的；
- ⑥投标文件份数不满足招标文件要求的；
- ⑦其他未实质性响应招标文件要求的。

5) 与其他投标人上传电子版投标文件的 IP 地址、电子版投标文件的 CPU 序列号及硬盘序列号三者同时一致的，视为串通投标，并否决其响应该招标项目及同一招标项目其他包号的全部投标文件。

6) 与其他投标人的电子版投标文件制作机器 MAC 地址一致的，视为串通投标，并否决其响应该招标项目及同一招标项目其他包号的全部投标文件。

7) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

## 2.2 资格、符合性审查表

投标单位					
评审内容					
资格 性 审 查	1. 符合合格投标人的基本条件的				
	2. 未被列入“国家企业信用信息公示系统”网站（ <a href="http://www.gsxt.gov.cn">http://www.gsxt.gov.cn</a> ）严重违法失信企业名单；未被列入“中国执行信息公开网”失信执行人				
	3. 不存在大额诉讼或多宗诉讼或其他违法、违约等影响本次招标项目正常履约的情形				
	4. 不存在投标人或其关联公司曾与东莞市轨道交通有限公司签订合同，且在履约过程中因投标人或其关联公司严重违约而导致合同变更、中止、解除的情形				

	5. 投标人或其关联公司未正在与东莞市轨道交通有限公司发生诉讼的				
	6. 不存在法院判决或仲裁裁决认定投标人或其关联公司在与东莞市轨道交通有限公司履约过程中存在违约或过失责任的情形的				
	7. 按招标文件要求提交投标保证金				
	8. 在本公告发布时投标人未在以往项目中因不诚信行为、或违约行为被本项目招标人列入黑名单并被取消参加招标人项目的资格。				
	9. 投标人不存在以下任一情形：（1）投标人处于被责令停业状态；（2）投标资格被住建部或应急管理部或省、市内的建设行政管理部门取消；（3）财产处于被接管、破产状态；（4）在投标截止时间前 3 年内发生了骗取中标或严重违约或重大质量安全责任事故。				
符合性审查	1. 投标文件按招标文件要求签署、盖章的				
	2. 报价未超过招标文件中规定的预算金额或者单价限价的				
	3. 投标文件不含有招标人不能接受的附加条件的				
	4. 投标文件满足招标文件的实质性要求的				
	5. 无法律、法规和招标文件规定的其他无效情形				

- 2.3 以上资格、符合性审查中带部分有不合格分项的投标文件，将作废标处理。经评标委员会确认的无效投标文件，招标人和招标代理机构将予以拒绝，并且不允许通过修正或撤销其不符合要求的差异，使之成为具有符合性的投标文件。
- 2.4 评标委员会就投标人的投标文件进行资格、符合性审查，经评标委员会确认具有有效投标文件的投标人不足三家时将重新组织招标。
- 2.5 现场澄清：按招标文件第二章。
- 2.6 细微偏差修正

- 2.6.1 细微偏差是指经评标委员会确认为具有符合性的投标文件虽然实质上响应招标文件要求，但个别地方存在遗漏或者提供了不完整的技术信息及数据，并且修正这些遗漏或者不完整不会更改投标文件的实质性内容。
- 2.6.2 经评标委员会确认为具有符合性的投标文件，若存在个别计算或累计方面的算术错误可视为投标文件存在细微偏差并按照以下原则进行修正：
- 投标文件中投标报价一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以投标报价一览表为准；大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以投标报价一览表的总价为准，并修改单价；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。同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。
- 2.6.3 按照上述修正调整后的内容经投标人确认后，对投标人起约束作用。
- 2.6.4 经评标委员会确认存在细微偏差的投标文件，评标委员会可以于评标结果宣布之前要求投标人对投标文件中存在的细微偏差进行修正，若投标人拒绝修正，则其投标文件将被拒绝。
- 2.7 得分统计及推荐中标候选人名单
- 2.7.1 按照评标程序、评分标准以及权重分配的规定，评标委员会各成员分别首先就各个投标人的商务、技术状况及其对招标文件要求的响应情况进行评议和比较，评出其商务、技术评分，所有评委各投标人的商务、技术得分算术平均，得出平均得分，将各投标人的商务、技术得分和价格得分相加得出其综合得分，按最终综合得分由高向低排序。
- 2.7.2 投标人的最终评标得分=商务、技术得分+价格得分，评分统计的结果数据须经评委验算审核并签名确认。
- 2.7.3 推荐中标候选人
- 2.7.3.1 评标委员会按评审后得分由高到低顺序排列，并向招标人推荐最后综合得分最高的前三名投标人为中标候选人（综合得分排名第一、第二、第三的投标人分别为第一、第二、第三中标候选人），招标人将确定第一中标候选人为中标人。如果有两个或以上的投标人的综合得分相同，则在综合得分相同的投标人中按投标报价由低到高顺序排出次序。如果出现投标人的综合得分及投



标报价均相同时，则按商务部分得分高低排序，商务部分得分高的排在前，商务部分得分低的排在后，若综合得分、投标报价、商务部分得分均相同，则用抽签的方式确定投标人的排名次序。如果推荐的第一中标候选人放弃中标资格，或因不可抗力无法签订合同，则招标人可按推荐的中标候选人排名顺序依次确定中标人，亦可决定组织重新招标。

**2.7.3.2 若同一投标人在包 A、包 B 中均被评审为综合得分排名第一，则视为投标人自动放弃包 B 的中标候选人资格，评标委员会将确定其为包 A 的第一中标候选人。**

## 2.8 编制评标报告。

评标委员会根据评标结果撰写评标报告。评标报告是评标委员会根据全体评标成员签名的原始评标记录和评标结果编写的报告，其主要内容包括：

- 1、招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；
- 2、购买招标文件的投标人名单和评标委员会成员名单；
- 3、评标方法和标准；
- 4、开标记录和评标情况及说明，包括投标无效投标人名单及原因；
- 5、评标结果和中标候选投标人排序表；
- 6、评标委员会的授标建议。

## 三、评分标准和细则

### 3.1 评分因素及分值

#### 3.1.1 评委考核打分的评分因素及分值：总分 100 分

序号	评分因素	分值
1	商务	45 分
2	技术	25 分
3	价格	30 分
总 分		100 分

### 3.2 评分因素分值

#### 3.2.1 商务评分标准：（总分：45 分）

序号	评审内容	评分细则	分值
1	财务状况	投标人 2021、2022、2023 年财务状况：三年均盈利的得 3 分，两年盈利的得 2 分，一年盈利的得 1 分，其他得 0 分，最高得 3 分。 注：以经会计师事务所审计的财务报告复印件加盖公章为准，原件备查。	3 分
2	管理体系认证证书	投标人具有由国家认证认可监督管理部门批准设立的认证机构颁发并在有效期内的质量管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书、诚信管理体系认证证书，每提供一个得 2 分，本项最高得 6 分。 注：提供证书复印件及全国认证认可信息公共服务平台证书详情页面，并加盖公章。	6 分
3	公司荣誉	投标人 2021 年以来获得市级或以上政府行政机关颁发的“重信用企业”、“优秀服务单位”、“优秀企业”、“先进单位”等称号荣誉证书的，每个得 1.5 分，最高得 3 分。 注：须提供相关证书复印件加盖公章。	3 分
4	校企合作协 议	投标人提供自 2021 年 1 月 1 日（以签订合同时间为准）至投标截止时间内的校企合作协（在有效期内），且与城市轨道交通专业、公共交通专业、交通运输专业、铁路专业相关的，每提供一份协议得 2 分，本项最高得 4 分。 注：提供有效的校企合作协（合作协议内须体现合作专业，合作专业须包含城市轨道交通专业、公共交通专业、交通运输专业、铁路专业之一）复印件，并加盖公章。	4 分
5	业绩合同	1. 自 2021 年 1 月 1 日（以签订合同时间为准）至投标截止时间内，投标人提供承接的轨道交通、铁路运输、机场等公共交通行业的劳务派遣或劳务外包服务类业绩合同的，每提供一份合同得 3 分；提供承接的非公共交通行业的劳务派遣或劳务外包服务类业绩合同的，每提供一份合同得 1.5 分。本项累计最高得 12 分。 2. 投标人上述的服务业绩合同，得到委托单位认可，并给予书面好评，评价为优秀的，每个得 1.5 分，最高得 3 分。 注：①业绩资料需提供合同复印件、中标通知书复印件，缺一不可，（以签订合同时间为准）并加盖公章，在评标时未按要求提供相关证明资料的，将视为无效资料。 ②提供委托单位对投标人服务业绩合同评价意见并盖有委托单位公章的复印件，复印件须加盖公章。	15 分
6	拟投入本项 目管理团队 情况	1. 拟投入本项目的 1 名项目负责人满足以下条件，最高得 5 分。 （1）具有本科及以上学历的，得 2 分。 （2）具有大专学历的，得 1 分。 （3）具有 2 年及以上城市轨道交通车站站务员业务（含委外站务员/站务助理等）劳务派遣或业务外包项目管理经验的（多个城市轨道交通车站站务员业务劳务派遣或业务外包项目管理工作年限可累计），得 3 分。本项最高得 3 分。	14 分

	<p>注：①学历证明需提供毕业证书或学历证明复印件、学信网查询结果记录并加盖投标人公章。</p> <p>②城市轨道交通车站站务员业务（含委外站务员/站务助理等）劳务派遣或业务外包项目管理经验证明材料：含有拟投入项目经理（负责人）的项目合同，以及对应项目合同中的乙方为拟投入项目负责人对应时期内缴纳的社保记录（社保缴纳记录累计不少于 2 年），并加盖投标人公章。不提供不得分。</p> <p>③投标人须承诺：投标时所提供的拟投入本项目管理团队人员为中标后的实际投入人员，如合同期内出现更换所承诺的拟投入人员，将按合同约定承担相应考核责任。（投标时须提供承诺函，承诺函格式详见投标文件格式第 8.2 条的投标承诺函，未提供承诺函或所提供的承诺函未按要求作出承诺的，本项不得分）。</p> <p>2. 拟投入本项目的 3 名站区负责人满足以下条件，最高得 9 分。</p> <p>（1）具有大专及以上学历的，每人得 1 分，最高得 3 分；</p> <p>（2）具有 2 年及以上城市轨道交通车站站务员及以上岗位（含委外站务员、委外站务助理等）工作经验的（同一名称人员在多家单位的轨道交通行业车站站务员及以上岗位（含委外站务员、委外站务助理等）工作年限可累计），每一名得 2 分。本项最高得 6 分。</p> <p>注：①学历证明需提供毕业证书或学历证明复印件、学信网查询结果记录并加盖投标人公章。</p> <p>②城市轨道交通车站站务员及以上岗位（含站务员、委外站务员、委外站务助理等）工作经历证明材料：拟投入的站区负责人有城市轨道交通车站站务员及以上岗位工作经验的，须提供聘文、聘文对应时期内缴纳的社保记录；拟投入的站区负责人有城市轨道交通车站委外站务员或委外站务助理等岗位工作经验的，须提供城市轨道交通车站站务员业务（含委外站务员/站务助理等）劳务派遣或业务外包项目合同、拟投入站区负责人与对应项目合同的乙方签订的劳动合同、以及对应项目合同中的乙方为拟投入站区负责人对应时期内缴纳的社保记录（社保缴纳记录累计不少于 2 年），并加盖投标人公章。不提供不得分。</p> <p>③投标人须承诺：投标时所提供的拟投入本项目管理团队人员为中标后的实际投入人员，如合同期内出现更换所承诺的拟投入人员，将按合同约定承担相应考核责任。（投标时须提供承诺函，承诺函格式详见投标文件格式第 8.2 条的投标承诺函，未提供承诺函或所提供的承诺函未按要求作出承诺的，本项不得分）。</p>	
	<b>合 计</b>	<b>45 分</b>

备注：

（1）招标文件要求提交的与评价指标体系相关的各类有效资料，投标人如未按要求提交的，该项评分为零分。

（2）无特殊说明外，以上评审项，同一证明文件不重复计分。投标人根据以上评分要求提供的响应材料因模糊不清导致无法清晰辨认进行评审的，视为无效材料。

(3) 商务得分为评委评分分值的算术平均值（四舍五入后，小数点后保留两位有效数）。

### 3.2.2 技术评分标准：（总分：25 分）

序号	评审内容	评分细则	分值
1	项目策划实施方案	<p>投标人提供的项目策划实施方案，即本项目的策划方案和实施计划，内容应包含：①在外包服务管理领域的竞争优势、成功案例总结以及对本项目的可借鉴之处；②本项目组织管理架构、职责分工和组织流程；③项目安全管理、服务质量管理等方面的内容。本项最高得 6 分：</p> <p>(1) 优：项目策划实施方案内容全面且详细具体，贴合本项目实际需要，可行性高的，得（5，6]分。</p> <p>(2) 良：项目策划实施方案内容比较全面和详细具体，比较贴合本项目实际需要，可行性较高，得（3，5]分。</p> <p>(3) 一般：项目策划实施方案内容简单粗略，与本项目实际需要贴合度一般，可行性低的，得[0，3]分。</p>	6 分
2	项目考勤管理制度	<p>投标人提供的项目考勤管理制度应包含项目人员考勤工作制度，出退勤及请假规定，调班调休管理，加班管理，工时统计、核对确认等内容。本项最高得 4 分：</p> <p>(1) 优：项目考勤管理制度内容完善详细、贴合本项目实际运作、可行性高的，得(3，4]分。</p> <p>(2) 良：项目考勤管理制度内容较为完善规范，能够较好地满足本项目生产运作实际需求的，可行性较高的，得(2，3]分。</p> <p>(3) 一般：项目考勤管理制度内容简单粗略，对本项目可行性低的，得[0，2]分。</p>	4 分
3	项目考评绩效福利制度	<p>投标人提供的项目考评绩效福利制度应包含日常考评机制（含考评加扣分细则表，考评细则涵盖安全管理、服务质量、票务管理、综合管理等日常管理内容），员工奖惩，留任机制，考评统计、核对确认等内容。本项最高得 6 分：</p> <p>(1) 优：项目考评绩效福利制度内容全面完善，各方面内容详细具体，贴合本项目实际、与现场运作能有效衔接，可行性高的，得(5，6]分。</p> <p>(2) 良：项目考评绩效福利制度内容等较为全面，与现场运作能较好地衔接，可行性较高的，得(3，5]分。</p> <p>(3) 一般：项目考评绩效福利制度内容简单粗略，对本项目适用性一般，可行性低的，得[0，3]分。</p>	6 分
4	项目培训管理制度	<p>投标人提供的项目培训管理制度应包含培训管理框架、培训组织管理（涵盖进场前集中培训管理、进场后零星人员培训组织管理、核心业务回炉培训组织等）、培训台账管理等内容。本项最高得 5 分：</p> <p>(1) 优：项目培训管理制度规范具体，对员工业务培训、提升措施思考全面，贴和本项目实际需要，可行性高的，(4，5]分。</p>	5 分

		<p>(2) 良：项目培训管理制度较为规范具体，比较贴和本项目实际需要，可行性较高的，得(2, 4]分。</p> <p>(3) 一般：项目培训管理制度简单粗略，与本项目实际需要贴合度一般，可行性低的，得[0, 2]分。</p>	
5	项目人员流失应对措施	<p>投标人提供的项目人员流失应对措施应包含预防人员流失措施、人员流失后补给方案（含人员储备）等内容。本项最高得 4 分：</p> <p>(1) 优：项目人员流失应对措施完善且详细具体，贴合本项目实际需要，预防人员流失措施、人员流失后补给方案可行性高的，得(3, 4]分。</p> <p>(2) 良：项目人员流失应对措施较为完善和详细，比较贴合本项目实际需要，预防人员流失措施、人员流失后补给方案可行性较高的，得(2, 3]分。</p> <p>(3) 一般：项目人员流失应对措施简单粗略，预防人员流失措施、流失后人员补给方案对本项目可行性低的，得[0, 2]分。</p>	4 分
<b>合 计</b>			<b>25 分</b>

备注：

(1) 招标文件要求提交的与评价指标体系相关的各类有效资料，投标人如未按要求提交的，该项评分为零分。

(2) 无特殊说明外，以上评审项，同一证明文件不重复计分。投标人根据以上评分要求提供的响应材料因模糊不清导致无法清晰辨认进行评审的，视为无效材料。

(3) 评分细则中“ [”、“ ” ]”指包含本数，“ (”、“ ” )”指不包含本数，例如(2, 3]分指含 3 分，不含 2 分。

(4) 技术得分为评委评分分值的算术平均值（四舍五入后，小数点后保留两位有效数）。

### 3.2.3 价格评分标准：（总分：30 分）

#### 3.2.3.1 采用低价优先法计算，即满足招标文件要求（通过资格性、符合性审查）

且投标价格最低的有效投标报价（指修正后报价，下同）为评标基准价，其价格分为满分。各投标人的价格分统一按照下列公式计算：

价格得分 = (评标基准价 / 评标价) × 价格分值

评标价：按招标文件规定条款的原则校核修正后的价格；

评标基准价：各有效投标人的最低评标价。

备注：评标价为不含税投标总报价。

#### 3.2.3.2 价格核准：评标委员会详细分析、核准价格表，检查其是否存在计算上或

累加上的算术错误，对于投标文件中不构成实质性偏差的不正规、不一致

或不规则，评标委员会可以接受，但这种接受不能损害或影响任何投标人的相对排序。如果投标人不接受修正后的投标价格，则其投标将被拒绝。

- 3.2.3.3 评标委员会对投标人的投标报价进行评审，评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过资格、符合性审查投标人的报价，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；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。

## 第四章 用户需求书

## 用户需求书

需求名称	需求说明
★供货期或服务期限	2025 年 5 月 1 日至 2028 年 4 月 30 日
★报价方式	1. 投标人报价以人民币为准，投标报价应包含履行合同所有相关服务所需的费用、税金。 2. 不能在报价之外还有其他费用出现。 3. 投标人报价为合同期内固定不变金额。
★付款方法和条件	详见本包号用户需求。
★投标有效期	自开标日起 120 个日历日。
合同签订	本项目由 <b>东莞市轨道交通有限公司</b> 与中标人签订合同
合同条款	投标人实质响应合同各条款。
重要说明	招标文件中标注“★”号的为重要要求或关键指标，对这些重要要求或关键指标的任何偏离或不满足将导致废标。

## 一、项目概况

东莞轨道交通 2 号线共设 15 座车站，含东莞火车站、茶山站、榴花公园站、下桥站、天宝站、东城站、旗峰公园站、鸿福路站、西平站、蛤地站、陈屋站、寮厦站、珊美站、展览中心站及虎门火车站。

东莞轨道交通随着线网拓展和运营规模扩大，用工需求量逐渐增长，为优化人力资源配置，将 2 号线站务员业务进行委外。该项目分 A、B 两个包，投标人可对一个包号或多个包号进行投标，可以兼投不可兼中，同一个投标人只能中一个包。

## 二、项目甲方、乙方

甲方：东莞市轨道交通有限公司

乙方：中标单位

## 三、项目服务期限、地点、服务内容

（一）项目服务期限：2025 年 5 月 1 日至 2028 年 4 月 30 日。

（二）项目执行地点：

A 包（简称“北段车站”）：东莞火车站、茶山站、榴花公园站、下桥站、天宝站、



东城站、旗峰公园站、鸿福路站共 8 座车站；

B 包（简称“南段车站”）：西平站、蛤地站、陈屋站、寮厦站、珊美站、展览中心站、虎门火车站共 7 座车站。

### （三）项目服务内容

1. 乙方主要负责车站的乘客事务处理、票务运作、站台接发车、车站秩序维护、客流引导、车站巡视、政策解释以及各类突发应急事件处置等。

2. 乙方在工作过程中，必须服从属地车站日常管理，听从车站的工作安排，熟知运营分公司相关规章制度，了解车站基本情况，熟练掌握各项设备操作及应急处置流程。

3. 甲方有权根据实际运作需要调整项目的运作模式、岗位数、工作地点、工作时间等工作内容，乙方须无条件配合。

## 四、项目管理标准及规范

乙方应按国家法律法规以及甲方实施的安全管理、服务管理、票务管理、培训管理、职能后勤管理等规章制度、技术文件要求开展项目管理和服务工作。

## 五、项目服务费用及项目岗位设置

### （一）项目服务费用

1. 项目服务费用：是指乙方根据合同约定为甲方提供站务员业务服务所产生的所有费用，包括但不限于乙方项目服务过程中产生的岗位服务费用、办公用品采购维保费用、后勤管理费用、节假日加班费、员工保险费等一切费用。

（1）各年的月服务岗位单价费用保持不变，按固定单价执行。

（2）乙方在投标报价中，需报出项目服务费用总价、月服务岗位单价。

（3）考评考核金：是指在本项目的执行过程中，为了保证人员服务质量，甲方须对乙方的人员工作水平进行考评，每月考评与月服务费用挂钩，当月考评没达到考评标准时，将从月服务费用中扣除相应的金额。

（4）服务费用按月结算，月服务费用按照乙方向甲方实际提供服务工时及工作质量情况，按岗位单价进行结算支付，计算公式为：月服务费用=月实际服务工时总数/（当月自然天数\*8）\*岗位服务单价-月考评考核金。

（5）乙方项目人员完成培训，经甲方技能评定合格并正式上岗后，开始计算合同项目服务费用，岗前发生所有费用由乙方承担。

2. 甲方对乙方的月度考评考核包括综合月度考核（含车站月度考核、项目管理月度

考核)、合同管理考核和直接经济考核,对应产生的考评考核费用分为综合月度考核金、合同管理考核金和直接经济考核金。

(1) 综合月度考核金:采取百分计分制,在项目执行过程中,对乙方违反《项目月度考核评分表》中考核条款及合同规定的其他考核条款的,按照考核标准扣除相应的分值,单个车站月度考核得分或项目管理月度考核得分低于 100 分的,每少 1 分扣除月服务费用 50 元。

(2) 合同管理考核金:综合月度考核得分平均分在 90 分及以上的,考评为合格,不扣合同管理考核金;综合月度考核得分平均分低于 90 分的,按以下比例在“月实际服务工时总数/(当月自然天数\*8)\*岗位服务单价”金额的基础上扣除项目月度费用:

月服务费用扣除比例表

综合月度考核得分平均分	[0-20)	[20-50)	[50-60)	[60-70)	[70-80)	[80-90)
月服务费用扣除比例	100%	50%	20%	3%	2%	1%

(3) 直接经济考核金:在项目执行过程中,对乙方违反《项目直接考核扣款列表》中直接经济考核条款的,按照考核标准直接从月服务费用中扣除相应金额。

#### (4) 考核结果应用

乙方综合月度考核得分平均分连续两个月低于 80 分,甲方有权以车站为单位调整本项目服务岗位数并按“月服务费用扣除比例表”扣除相应费用;如调整量超过 30%,甲方有权终止合同,相应损失由乙方承担。

### (二) 项目岗位配置

#### 1. 项目 A 包内容:

(1) A 包各车站设置站台巡视岗(含夜班)、票厅岗(厅巡兼售票员岗,含夜班),实行早班、中班、夜班三班轮流的综合排班制,具体岗位需求见下表 1:

表 1: A 包各车站岗位设置表

序号	车站	岗位		岗位数量	备注
		站台巡视岗(含夜班)	票厅岗(厅巡兼售票员岗,含夜班)		
1	东莞火车站	2	5	7	终点站
2	茶山站	2.5	5	7.5	
3	榴花公园站	2.5	5	7.5	
4	下桥站	2.5	5	7.5	
5	天宝站	2	5	7	

序号	车站	岗位		岗位数量	备注
		站台巡视岗 (含夜班)	票厅岗(厅巡兼售票员岗, 含夜班)		
6	东城站	2	5	7	
7	旗峰公园站	2	5.5	7.5	两端站厅
8	鸿福路站	2	7.5	9.5	大型商圈
机动岗		3		3	
岗位数合计		63.5			
备注:					
1. 车站岗位按照综合工时制实行倒班。					
2. 各岗位当月标准服务工时=当月自然天数*8 小时。					
3. 涉及夜班的岗位, 夜班间休时间不纳入实际出勤工时统计。					
4. 乙方服务人员应提前到岗, 做出勤前准备, 出勤前准备时间不计入实际服务工时。					
5. 非甲方原因或需求导致的延迟退勤时间, 不计入实际服务工时。					
6. 以上岗位需求为预估数量, 实际需求以甲方通知为准; 乙方不得因实际需求与预估需求存在差异而追究甲方任何责任。					

(2) 合同期内, 甲方可根据实际情况调整乙方的岗位名称、岗位数量、工作地点、岗位工作时间以及岗位工作内容, 乙方须无条件配合。

(3) 为保证项目服务质量, 有效开展人员管理, 乙方需为本项目设置 4 名项目管理人员: 项目负责人 1 名、站区负责人 3 名, 以上人员不占用车站岗位配置, 不计实际服务工时, 相关费用由乙方自行负责; 如出现人员不足时, 站区负责人应主动替岗, 所替岗位不视为缺岗, 替岗工时据实计入实际服务工时。

## 2. 项目 B 包内容:

(1) B 包各车站设置站台巡视岗(含夜班)、票厅岗(厅巡兼售票员岗, 含夜班), 实行早班、中班、夜班三班轮流的综合排班制, 具体岗位需求见下表 2:

表 2: B 包各车站岗位设置表

序号	车站	岗位		岗位数量	备注
		站台巡视岗 (含夜班)	票厅岗(厅巡兼售票员岗, 含夜班)		
1	西平站	2	5	7	换乘站
2	蛤地站	2.5	5	7.5	
3	陈屋站	2.5	5	7.5	
4	寮厦站	2	5	7	
5	珊美站	2	5	7	
6	展览中心站	2.5	5	7.5	
7	虎门火车站	4.5	5	9.5	两层站厅、侧式站台、终点站

机动岗	2	2	
岗位数合计	55		
<p>备注：</p> <p>1.车站岗位按照综合工时制实行倒班。</p> <p>2.各岗位当月标准服务工时=当月自然天数*8 小时。</p> <p>涉及夜班的岗位，夜班间休时间不纳入实际出勤工时统计。</p> <p>4.乙方服务人员应提前到岗，做出勤前准备，出勤前准备时间不计入实际服务工时。</p> <p>5.非甲方原因或需求导致的延迟退勤时间，不计入实际服务工时。</p> <p>6.以上岗位需求为预估数量，实际需求以甲方通知为准；乙方不得因实际需求与预估需求存在差异而追究甲方任何责任。</p>			

(2) 合同期内，甲方可根据实际情况调整乙方的岗位名称、岗位数量、工作地点、岗位工作时间以及岗位工作内容，乙方须无条件配合。

(3) 为保证项目服务质量，有效开展人员管理，乙方须为本项目设置 4 名项目管理人员：项目负责人 1 名、站区负责人 3 名，以上人员不占用车站岗位配置，不计实际服务工时，相关费用由乙方自行负责；当出现人员不足时，站区负责人应主动替岗，所替岗位不视为缺岗，据实计入实际服务工时。

## 六、项目物资装备配置要求

(一) 乙方须严格遵守甲方设备设施的相关管理规定，正确使用甲方设备设施、工器具，因人为失误造成设备设施、工器具丢失、损坏时，乙方须照价赔偿和维修，同时甲方在当月考评中纳入考核。

(二) 乙方人员在车站上岗期间的休息用房原则上由甲方提供，乙方须保持用房干净整洁，遵守车站用房的安全及消防管理要求。

(三) 进场前乙方须将工服等用品样品交甲方审核，甲方同意后方可统一制作、配置并在项目合同期使用。

(四) 乙方工服等用品 LOGO 和标识需按甲方要求进行配置，并根据岗位配备情况提供必要的防寒、防暑、防疫用品。

(五) 乙方应根据甲方要求的工装数量、样式和材质要求为员工配备工装，工装应在员工正式上岗前全部配备到位。

(六) 乙方应保证员工着装得体合身，统一换装时间和着装规范按甲方标准要求执行。

(七) 如合同履行期间甲方统一更换地铁车站服务人员制服，乙方需按甲方工装要求同步进行更换。

(八) 乙方提供的工服、装备用品均由乙方负责采购、使用、维护、维修、更换，全部费用乙方负责，相关费用已经包含在本项目服务费用中。涉及物品必须符合国家法律法规和行业规定及地铁现场实际使用需求，款式、颜色、型号须统一。

(九) 乙方应按配置要求确保装备用品使用前状态良好，装备用品故障时应及时更换。

(十) 装备用品故障、维修、迁移时乙方须向甲方报备。

表 3：工服配置技术参数表

配置	更换周期(年)	数量	面料技术要求	颜色	纱支	克重	单位
工作制服	36 个月	2	50%羊毛, 49.5%涤纶, 0.5%导电纤维	邮政绿	80/2*80/2	285g/m	套
胸牌		2	金属或(亚克力)				枚
硬肩章		2	布织/串带式	邮政绿			副
防寒服		1	10%山羊绒, 90%羊毛			450g/m克	件
工作制服		1	50%羊毛, 49.5%涤纶, 0.5%导电纤维	邮政绿	80/2*80/2	285g/m	套
西裤	24 个月	3	50%羊毛, 49.5%涤纶, 0.5%导电纤维	邮政绿	80/2*80/2	285g/m	件
长袖衬衫(夏装)		3	60%棉, 40%涤纶	白色	80/2*80/2		件
领带/领结		2	涤丝(女款配拉环)				条/个
发网(女)		2	按样品/样图				个
短袖衬衫(夏装)		3	60%棉, 40%涤纶	白色	80/2*80/2		件
皮带		1	带公司 logo, 带身面料: 牛皮革(头层牛皮)、带身底料: 牛剖层革(二层牛皮)、扣头材质: 合金、颜色: 黑色	黑色			条
工鞋(男款/女款)		12 个月	1	抗电击 6KV/耐油耐水/防滑	黑色		

表 4：装备用品配置表(包括但不限于以下表格中所列出的装备用品)

序号	装备用品	配置标准	更换周期(年)	备注
1	棉纱手套	按需自备	按需	

2	临时出入证件卡套及工绳	每人各 1 套	按需	工绳不带 LOGO 且为深绿色
3	档案袋	按需自备	按需	
4	档案盒	按需自备	按需	
5	工号牌	每人各 2 个	按需	
6	服务监督窗照片	每人各 2 张	按需	

### 七、项目后勤保障基地配置要求

(一) 乙方应在本项目执行地周边 2 公里范围内设立分公司(或办事处)后勤保障基地,乙方已具有上述后勤保障基地,提供自有产权证明或租赁合同文件,如乙方暂时没有上述后勤保障基地的,则在中标后至项目进场前 15 天完成后勤保障基地的建设(可以自行建设,亦可以租赁甲方场地或其他场地)及投用,后勤保障基地具体要求如下表所示:

表 5: 后勤保障基地要求

序号	项目内容	数量	要求
1	办公室	1	配置文件柜 4 个、电脑 2 台、打印机 1 台、扫描仪 1 台、照相机 1 台,其它所需办公设备、备品及文件一批。

(二) 未按合同要求设立后勤保障基地的,扣 2 万元/月,直至后勤保障基地投用(扣款含投用当月)。

(三) 乙方后勤保障基地的办公地点和办公必需品的相关费用由乙方自行负责。

### 八、项目人员管理及招聘要求

(一) 项目人员总体要求

1. 项目人员需符合本岗位学历要求。学历证明须是学信网上的《教育部学历证书电子注册备案表》和《毕业证书》。

2. 项目人员无违法、犯罪,无吸毒史,无其他不良记录,上岗前须经公安部门背景审查合格,无不良征信记录。

3. 项目人员(项目负责人除外)面试前须通过甲方的心理测评,所有测评指标均须达到合格标准。

4. 项目人员(项目负责人除外)上岗前须到三甲医院进行体检,体检报告经甲方审核同意后方可上岗,且在正式上岗后 15 天内取得合法、有效的健康证,并参加甲方组织的卫生知识考试,否则不得安排在本项目;同时乙方须按甲方要求安排项目人员(项

目负责人除外)每年进行一次健康体检,且健康证须在一年有效期内,以上记录均须向甲方书面报备,且以上产生的所有费用由乙方自行负责。

### (二) 服务人员基本要求

1. 具有中专或高中及以上学历,且 60%以上的人员需有大专及以上学历(甲方有权根据实际情况调整不同学历服务人员的数量比例),轨道交通行业任职站务员岗位 0.5 年及以上经验或轨道交通运营管理、交通运输等城轨相关专业优先。

2. 年龄 18 至 35 周岁。

3. 男性身高 1.70 米及以上,女性身高 1.60 米及以上,形象气质佳,五官端正、身体健康、无色盲、色弱、口吃、正常着衣情况下身体裸露部分无明显疤痕、纹身等。

4. 具有较好的心理素质和语言表达能力,能听、说普通话。

5. 遵守国家法律法规,遵守甲方各项规章制度,服从甲方管理。

6. 不患有任何不适宜轮班制工作的疾病。

7. 所有人员在上岗前须持有甲方认可的上岗证等相关证明材料。

### (三) 管理人员要求

1. 乙方配置的项目管理人员不少于投标文件中所承诺拟投入本项目的管理人员 4 人,项目管理人员至少包括但不限于项目负责人 1 名、站区负责人 3 名。

2. 乙方的项目负责人年龄不超过 50 周岁,具有大专及以上学历;其他管理人员年龄不超过 40 周岁,具有大专及以上学历;同时,项目管理人员的资历还须达到投标文件中所承诺的人员资历条件。

3. 乙方的项目负责人须具有 2 年及以上城市轨道交通车站劳务派遣或业务外包项目管理经验的工作经验;乙方的站区负责人须具有 2 年及以上城市轨道交通车站站务员及以上岗位(含委外站务员、委外站务助理等)工作经验。

4. 项目进场时,乙方须按投标文件中所承诺的本项目管理人员投入本项目。

5. 乙方项目管理人员必须专人专职,不得负责本项目以外的其他项目工作。

6. 乙方项目管理人员须到甲方指定的地点打卡出勤。

7. 乙方应采取内部管控措施,确保项目管理人员的稳定,除不可抗力等特殊情况【注:不可抗力因素是指人员重疾或亡故】,原则上不得频繁更换项目管理人员。甲方有权要求更换项目管理人员,乙方需无条件配合。若乙方确实需要更换项目管理人员,需提前以正式函件方式向甲方提出申请,在函中应附上所更换人员符合合同要求和投标

文件承诺的资历等相关证明材料，并提前做好所更换人员的背景审查，经甲方书面回函同意后，方可更换。

8. 乙方须将项目管理的具体名单、人员资历材料、学历证书复印件、有效身份证件复印件等报至甲方。

9. 乙方更换项目管理人员时，按以下情况进行考核扣款：

类型	时间	岗位	条件形式	考核扣款	备注
经甲方同意	进场前及进场后 6 个月内	项目负责人	资历符合合同要求及投标承诺	3 万元/人/次	在当月服务费扣款
		站区负责人	资历符合合同要求及投标承诺	6000 元/人/次	
	进场后 6 个月后	项目负责人	资历符合合同要求及投标承诺	1 万元/人/次	
		站区负责人	资历符合合同要求及投标承诺	2000 元/人/次	
未经甲方同意	进场前及进场后 6 个月内	项目负责人	更换或岗位空缺	4 万元/人/次	
		站区负责人	更换或岗位空缺	8000 元/人/次	
	进场后 6 个月后	项目负责人	更换或岗位空缺	2 万元/人/次	
		站区负责人	更换或岗位空缺	4000 元/人/次	
甲方提出	/	项目负责人	更换	1 万元/人/次	
		站区负责人	更换	2000 元/人/次	

10. 乙方项目管理人员资历条件达不到合同要求，或未按合同规定履职导致对甲方造成不良影响或损失的，甲方有权要求乙方限期更换人员，并拒绝该人员在本项目上岗，乙方拒不配合更换人员的，甲方在乙方当月的服务费用中考核。

#### （四）招聘管理要求

1. 乙方应根据合同约定要求招聘符合资历的人员，甲方有权参与乙方招聘工作，招聘时甲方安排人员参与面试环节，并有一票否决权。

2. 面试时，面试人员须携带个人信息表、心理测评报告、学历证明、无犯罪记录证明以及不良征信记录等资料参加面试。

3. 乙方不得以甲方名义对外发布招聘信息及对外宣传，否则引发的法律责任和其他风险由乙方承担。

4. 乙方在招聘人员时应主动说明车站倒班的工作性质。

5. 乙方须将与录用人员签订的劳动合同及学历（学位）证书复印件、身份证复印件



交甲方备案。

6. 乙方要严格把控招聘环节，在入职前乙方应对所有的外包员工进行面审，不招收不符合合同要求资历的人员。如甲方检查核实有不符合要求的人员任职，乙方须 1 天内清退不符合要求的人员，甲方在当月的考评中纳入考核。

## 九、项目人员工作职责

### （一）管理人员

1. 项目负责人主要负责本项目各项日常事务的统筹安排工作，确保本项目的服务质量和正常运作，代表乙方出席甲方组织的各类会议，根据实际情况及时补充缺编人员，对本项目运转情况进行全面把控，履行合同约定的各项要求等。项目负责人必须常驻本服务项目，且与投标承诺、备案人员信息相一致。

2. 站区负责人主要对项目人员进行管理和检查，负责人员的培训、排班、考勤、考核、票务运作等日常管理工作，并就自身工作开展情况及项目人员工作情况与甲方各级管理人员进行汇报。站区负责人必须常驻本服务项目，且与投标承诺、备案人员信息相一致。

3. 乙方项目管理人员须到甲方指定的地点办公（出勤时间双方协定），并以每周出勤时间不少于 40 小时的标准，按甲方要求开展现场管理等相关工作。

4. 乙方站区负责人应取得甲方颁发的站务员岗位资格证，根据现场需要参与替岗工作。

5. 乙方管理人员须按甲方要求开展检查（含自查、配合甲方开展联合检查）。

6. 完成甲方临时交办的各项工作任务。

### （二）服务人员

#### 1. 总体职责

（1）执行甲方的有关规章制度（具体规章制度根据实际需要修订，乙方须无条件执行）。

（2）服从车站指挥，执行车站命令。

（3）文明礼貌，主动、热情向有需要的乘客提供帮助。

（4）根据应急预案及时处置站内发生的各种突发事件，做好信息汇报。

（5）按岗位流程完成各项工作任务（如开关站作业、票亭作业、巡视作业等）。

（6）完成车站临时交办的各项工作任务。

#### 2. 站台巡视岗

(1) 巡视内容包括：消防设备设施状态；站台门（安全门）状态；扶梯运行状态；站台监控亭（备品间）内的所有设备设施的状态（接班后第一次巡视站台时完成）；扶梯、站台门（安全门）等各类安全警示标志的设置情况。

(2) 发现携带违规物品的乘客时，劝其改乘其它交通工具，并及时报车控室；发现可疑人员和可疑物品及时处置，并报车控室。

(3) 在巡视过程中若遇列车进站，须按站台岗接发列车的作业标准接发列车，监视列车运行状态、监控乘客上下车，处理在接发列车过程中发生的突发事件。

(4) 巡视站台，对站台候车秩序、卫生和乘客安全负责，确保站台门（安全门）及以内区域的安全有序。

(5) 车门故障时，协助司机处理，及时张贴故障贴纸。

(6) 站台门（安全门）故障时，按“先通后复”的原则进行处理，故障未恢复时，及时张贴故障贴纸。

(7) 乘客的物品掉落轨道时，立即做好乘客安抚工作，通知值班站长到场处理。

(8) 车门/站台门（安全门）夹人夹物时，按“一按二呼三汇报”程序执行，立即按压紧停按钮同时通知司机，再向车控室汇报事件具体内容。协助乘客离开车门/站台门（安全门），了解事件原因，若有人员受伤，寻找两名及以上目击证人，做好站台乘客的引导，防止乘客围观。

(9) 站台发生客伤时，立即救护受伤乘客，及时汇报车控室，并做好乘客安抚工作，向乘客了解受伤经过，寻找两名及以上的目击证人。

(10) 收到列车需在本站临时清客的通知时，立即组织清客，引导车上的乘客到站台，维持站台乘客候车秩序，做好乘客的解释工作，清客完毕后向司机显示“好了”信号。

(11) 负责维持站台乘客上下车秩序，提高乘客乘降效率。引导候车乘客按地面指示标志排队候车、列车到站开门后快上快下、上车后往车厢中部走。客流高峰期无法一列车接走站台乘客时，与司机做好联控，关门做好乘客拦截。

(12) 其它特殊情况按《车务应急现场处置方案》及有关规定执行。

### 3. 票厅岗（厅巡兼职售票员岗）

(1) 负责客服中心旁站厅巡视及乘客事务处理（咨询）工作。

(2) 负责当班客服中心的售票、咨询等工作。

(3) 处理与乘客相关的票务事务。

(4) 对填写的票务报表和本班票款收益负责。

(5) 对本班客服中心内的卫生及安全负责。负责本班客服中心内的设备、备品的管理，确保客服中心门、窗随时处于锁闭状态。

(6) 厅巡巡视、售票、咨询间隙，留意进站乘客动态，严防“三品”（危险品、易燃易爆品和毒害品）进站，做好票务稽查工作。

(7) 客服中心有乘客事务时，在客服中心内处理乘客事务，无乘客事务时须在客服中心外执行站厅巡视工作，原则上在客服中心附近付费区。

#### 4. 站厅巡视岗

(1) 帮助有需要的乘客，主动提供优质服务。

(2) 巡查乘客携带的物品行李，严防“三品”进站。

(3) 发现乘客携带超大、超长、超重的物品时劝止其进闸乘车。

(4) 注意乘客动态，若发现精神异常、醉酒等不宜乘车的乘客，劝止其进闸乘车，并及时汇报车控室，必要时请求警务人员或其他同事协助，注意自我保护。

(5) 出入口、站厅发生治安、客伤等突发事件时，及时处置，保护现场，报告车控室，寻找两名及以上目击证人。

(6) 注意站厅乘客购票情况，发现排长队或大客流时及时报车控室，协助值班站长、值班员做好客流组织工作。

(7) 注意站厅乘客检票情况，开展车票稽查，防止收益流失及单程票流失。

(8) 按“首问责任制”原则接受问讯及处理乘客事务，指引乘客到客服中心进行车票处理。

(9) 巡视 AFC 设备的状态，发现异常及时报车控室，负责出闸机票箱的更换工作，协助更换钱箱、清点钱箱工作。

(10) 巡视站厅各种设备设施、告示、贴纸的状态，发现异常及时报车控室。

(11) 负责站厅边门管理，按规定给予符合人员通过边门进出。

(12) 制止并处理违反《东莞市城市轨道交通管理条例》的行为。

(13) 遇紧急情况按《车务应急现场处置方案》等有关规定执行。

#### 十、项目排班运作管理

(一) 乙方负责项目人员日常排班工作，根据实际工作需要，在确保员工工作时间符合国家规定的前提下，合理、科学进行排班。同时，应根据甲方要求编制班表，经甲方审核通过后执行。

(二) 乙方人员排班运作模式参照甲方既有模式, 工作时间需覆盖本标段相应线路的运营时间, 具体以实际运营情况为准。

(三) 乙方应结合现场生产运作实际情况, 保证班表的稳定性, 不得随意变动, 如有特殊情况需要变更时, 乙方应提前向甲方报备并按照甲方意见进行变更。

(四) 乙方应根据岗位运作需求配置数量足够的人员, 经配置后不可进行随意跨中心站调配, 如有特殊情况需对人员进行调整时, 必须经过甲方同意。

(五) 乙方人员(含管理人员、服务人员)应按甲方通知参加甲方的会议、培训、考试、应急演练等, 该部分不计入实际服务工时。

(六) 乙方单位应根据甲方要求建立完善的考勤管理机制, 接受甲方的检查和监督。工时计算采用综合计算工时制。

(七) 合同期内, 乙方在履约过程中违反《中华人民共和国劳动法》及法律法规的相关规定, 由此产生的所有纠纷和责任与甲方无关。甲方有权对乙方的劳动合同签订及履行情况进行监督、检查。

(八) 在合同执行期内, 乙方负责项目人员的日常考勤管理, 出、退勤记录以及各类假期的审批工作, 乙方在审批各类假期时应及时安排人员替岗, 不得影响生产运作, 同时乙方须向甲方汇报换岗情况。

(九) 排班每半月一排或每周一排, 预排班表需交甲方中心站(副)站长审核, 审核无误后由乙方提前发布, 排班表应按时发车站和站长邮箱。

(十) 乙方人员调班需提前一天报站区负责人调班, 并报备所在车站, 每人每周因私调班不得超过两次, 且员工调班后不得连续工作超过 12 小时。

(十一) 合同期内, 乙方怀孕的女员工由乙方妥善安排, 优先考虑调整其办公地点或工作内容且须符合相关法律法规的规定, 不安排在车站工作, 否则所引起的一切后果由乙方承担。

## 十一、项目管理要求

### (一) 劳动纪律要求

乙方需对人员进行工作纪律、劳动纪律教育, 确保其在岗期间达到以下要求:

1. 服从甲方管理, 严格遵守甲方各项管理制度, 不得与甲方工作人员、乘客、服务单位人员发生争执、冲突、打架, 如发生争执、打架、冲突等事件, 经调查核实为乙方责任的, 乙方须承担全部责任, 严重事件送公安机关处理。

2. 严格遵守作息时间, 遵守劳动纪律, 不迟到、不早退, 上、下班须到车站车签到、

签退，不得弄虚作假。

3. 在工作岗位上，不做与工作无关的事情（如玩手机、看书、聊天等）。

4. 当班期间不得擅自离岗，确需暂时离开工作岗位的，须征得车站车控室同意后方可离岗。

5. 不得私拿、侵占甲方、乘客、他人财物，严重者报送公安机关处理。

6. 服从车站工作安排，参加各类会议、考试、应急演练及培训。

7. 在岗期间严格按照岗位作业标准履行岗位职责。

8. 班前 8 小时及班中禁止饮酒。

#### （二）业务技能要求

1. 熟练掌握乘客服务、票务事务处理的规定。

2. 熟练掌握票务类、行车类设备的操作和使用方法。

3. 熟练掌握与本岗位相关的各项应急预案。

4. 熟练掌握站台巡视岗、票厅岗、站厅巡视岗的岗位业务技能。

5. 熟练掌握甲方的各项管理规章和制度。

#### （三）培训管理要求

##### 1. 岗前培训

（1）乙方须根据甲方进场需求提前策划人员培训工作，且甲方保留对乙方组织的新招聘人员岗前培训的监督权。

（2）进场前岗前培训：乙方项目人员入场前的站务员资格证取证集中培训须由甲方认可的机构或甲方负责，培训内容含理论培训、实操培训、师徒带教，培训结束后，参加甲方的验收取证考试（两次取证考试机会），培训取证周期约一个月，中途有人员离职而后补入的新人员须重新培训，补充人员培训取证周期不变，最终考试合格后由甲方发放站务员岗位资格证。

（3）入场后零星人员岗前培训：合同期内零星人员的调整所需的培训，除安全培训教育由甲方负责外，其余培训由乙方负责（含理论培训、实操培训、师徒带教），甲方提供培训资料及场地支持，乙方按甲方标准制定新员工培训计划（培训取证周期约一个月）、安排培训师、组织师徒带教，培训结束后，参加甲方的验收取证考试（含两次取证考试机会），合格后，由甲方发放站务员岗位资格证。

（4）乙方承接有轨道交通行业项目的，乙方可从同行业项目中安排有地铁车站站

务员岗位工作经验人员参加本项目，须提供近半年内同类经验的任职证明（含岗位资格证）。针对有地铁车站站务员岗位工作经验人员，进场前岗前培训由甲方负责，培训内容含理论培训、实操培训、师徒带教，培训结束后，参加甲方的验收取证考试（两次取证考试机会），培训取证周期约 20 天；入场后零星人员岗前培训，除安全培训教育由甲方负责外，其余培训由乙方负责（含理论培训、实操培训、师徒带教），培训取证周期约 20 天，培训结束后，参加甲方的验收取证考试（含两次取证考试机会）。考试合格后由甲方发放站务员岗位资格证。

#### （5）岗前培训取证费用收取标准

1) 理论、实操集中培训费用标准：按学时收取，40 元/人/小时（含税）；

2) 师徒带教跟岗培训费用标准：无地铁车站站务员岗位工作经验人员 150 元/人，有地铁车站站务员岗位工作经验人员 100 元/人，均为含税费用。

3) 取证考试费用标准：参考《广东省交通运输厅关于明确我省交通运输部门实施的职业资格收费有关事项的通知》，取证考试笔试时长 90 分钟，收取 50 元/人；实操考试时长 2.5 小时，收取 350 元/人，合计 400 元/人，税率 6%，即考试取证费用 424 元/人（含税）。

（6）乙方项目人员参加验收取证考试不合格，退回给乙方由乙方进行重新培训，连续两次验收取证考试不合格，将不予录用，由乙方自行处理，该项目人员不得再参与本项目。

## 2. 培训组织

（1）乙方必须严格遵守甲方制定的各项培训管理制度，并按要求为本项目制定培训管理制度。

（2）乙方人员的培训工作由乙方总体负责，乙方应根据甲方要求建立培训管理体系。甲乙双方共同制定月度、年度培训计划，由乙方组织实施，甲方提供场地配合；甲方负责培训效果检验、考核。

（3）乙方应掌握甲方制定的各项规章制度，并组织人员学习各类规章制度、岗位技能并做好培训记录。

（4）乙方应对每一名上岗人员的培训过程进行记录更新（含岗前培训、继续教育培训、其它日常培训等）并建立培训档案，实行“一人一档”，并对每人每一项培训内容进行详细记录留档，且培训记录须经甲方审核确认。

### 3. 其他要求

(1) 乙方项目人员因晋升正式聘任为甲方员工时，导致乙方需要补充人员的，乙方补充人员的培训取证费用甲方不收取。

(2) 乙方应定期对项目人员进行业务培训、考核、培养等工作，组织项目人员开展日常月度培训，月度培训学时不少于 10 学时；定期开展人员业务水平测评工作，同时可结合甲方要求组织开展施工、设备设施操作、服务技能等技能的培训工作，进而进一步提高项目人员的业务工作水平，同时接受甲方培训管理和培训效果的检查，保留培训相关台帐记录随时备甲方检查。

(3) 甲方定期对乙方人员进行考试、评估，检测乙方培训效果。

(4) 乙方为本项目所配置的所有人员（含管理人员、服务人员）上岗前应接受甲方组织的安全教育培训，并考试合格。

(5) 乙方项目人员出现服务类有责投诉的，退回给乙方进行重新培训，考试合格的予以上岗，连续两次考试不合格的，由乙方自行处理，该项目人员不得再参与本项目。

#### (四) 安全管理要求

1. 乙方必须严格遵守甲方制定的各项安全管理制度，并按要求为本项目制定安全管理制度。

2. 乙方必须提供本项目的（安全）组织架构及岗位职责，组织安全管理人员定期开展安全检查并做好整改、落实，定期召开安全例会。

3. 乙方员工工伤由乙方负责办理理赔，乙方员工造成第三方损失的，乙方应独立应诉并承担相应费用。

4. 乙方应为其员工建立安全教育培训档案，并对档案进行维护和更新。

5. 乙方项目管理人员应具备与所从事的生产经营活动相适应的安全生产知识和管理能力，按要求接受甲方组织的各类安全培训。

6. 乙方须严格遵守工作保密要求，严禁擅自将甲方保密事项、员工和乘客信息、音频、视频、乘客隐私等敏感信息对外传播、外泄；未经甲方授权，不得擅自接受各类媒体采访。

7. 乙方须遵守社会公德和法律法规，坚决不参与任何违法活动，包括但不限于诈骗、赌博、吸毒、涉黑等活动。

8. 乙方须按甲方要求，建立健全内部有效的反馈机制，出现不建立、不完善内部投

诉机制或不积极、不及时解决内部投诉事项或不及时报告、对接相关工作或出现越级反映问题或私自通过外部渠道反映问题的，甲方在当月考评中纳入考核。

9. 乙方当班期间不得参与任何经营活动（包括但不限于发放传单、办假证、倒卖发票等闲杂人员的不良行为等），如有违反，甲方在当月考评中纳入考核，严重事件送公安机关处理。

#### （五）服务管理要求

1. 乙方须按照甲方服务标准，制定服务措施，每周开展现场检查，检查项目人员的日常服务工作质量及各项操作的规范性，发现问题及时与甲方沟通，并纳入对相关责任人的考核。

2. 乙方需对项目人员进行乘客服务意识和业务培训，确保其在岗期间达到以下要求：

##### （1）服务意识

乙方人员在乘客服务区应保持良好服务意识，言行举止要注意文明礼貌，主动、热情向需要的乘客提供帮助，回答乘客咨询时，要耐心有礼，面带微笑。不得不理睬，不得边走边回答，不得边工作边回答，也不得以摇头、点头等方式回答乘客，应站立或停下手中工作认真回答。对自己无法回答的询问，应请教同事或引导乘客咨询其他工作人员，不得给乘客误导，不得互相推诿。

##### （2）仪容仪表

乙方人员须按规定整齐统一穿着工作制服，佩戴领带、领结、肩章、工号牌。着工作制服时，应衣装整洁，不缺扣、不立领、不挽袖挽裤；男员工衬衫必须束入腰带。已下班但仍穿着工作制服的员工，行为举止一律按上岗时的规定执行。

##### （3）服务形体

乙方人员在岗时，应站姿挺拔、双手自然下垂或双手握手自然下垂放于身体前方，不得背手、抱拳、玩手指、玩钥匙、手插进口袋或手搭在物品上、倚靠墙柱等；坐着时要正、挺胸，不得斜躺、抖腿、用手托腮及趴在桌面上，做到“站有站相，坐有坐姿”。

##### （4）文明用语

乙方人员答复乘客咨询时应坚持首问负责、礼貌热情、用语规范，使用普通话（乘客提问时使用方言或外语的除外）。在每一起乘客事务服务过程中至少使用一句十字文明用语：“您好、请、谢谢、对不起、再见”等。

#### （六）应急管理要求

1. 乙方应成立以项目负责人为组长的应急处理小组，小组成员名单和通讯方式应报



备甲方,出现人员和通讯方式变动及时告知甲方。应急小组成员应接受甲方相应的检查、指导和指挥。

2. 乙方应急处理小组各成员应明确职责。乙方管理人员应保证手机 24 小时处于开机状态,并保持通讯畅通。

3. 针对节假日、大型活动、应急支援、延长运营等特殊情况,乙方应按照甲方的统一要求,做好值班安排和应急支援措施,因此产生的服务人工时计入实际服务工时,同时甲方可按应急支援情况给予乙方考评加分。

4. 甲方发生突发事件时,乙方人员应服从甲方的统一指挥,统一调遣。

5. 乙方应积极参与甲方组织的各类应急培训、演练。

#### (七) 票务管理要求

1. 乙方必须严格遵守甲方制定的票务规章制度,执行票务相关要求。

2. 原则上车站在运作过程中不造成票务备用金的差额,乙方人员由于工作失误导致的差额,应由责任人承担;其他特殊情况产生的差额,乙方组织补足。

3. 票务收益长短款处理:票务收益长款时,按实际入账,不退回;票务收益短款时,造成票务收益损失的,由乙方当事人补齐短款。

4. 乙方人员提出辞职后,不允许再安排其上售票岗,如违反规定,造成售票员短款,由乙方负责补交。

5. 项目管理人员定期检查员工乘客票务事务处理、票务运作标准化情况并记录。

6. 发生票务违章或票务事故事件时,乙方需调查具体情况并汇报甲方,按《运营分公司票务稽查管理办法》处理。

7. 乙方项目人员在与车站票务现金及车票的交接、盘点过程中,由于发生长短款、票务差错、票务违章造成的经济损失,乙方人员须等额赔偿经济损失,发生票务违章的当事人视违章情节轻重予以重新培训上岗、调整岗位或辞退。若当事人不具备赔偿能力或逃离,由乙方承担经济损失。

#### (八) 考勤管理要求

1. 在合同执行期内,乙方负责项目人员的日常考勤管理,出、退勤记录以及各类假期的审批工作,乙方在审批各类假期时应及时安排人员替岗,不得影响生产运作,同时乙方须向甲方汇报换岗情况,若甲方发现擅自离岗情况将严格按考核制度进行考核。

2. 乙方项目管理人员的假期审批应至少提前 3 天将书面申请报备甲方,得到甲方审批通过后方可准假。未经批准擅自离岗、无故缺席甲方要求参加的相关会议或检查工

作的，纳入相应扣款；管理人员请假期间应指定人员代理其工作，同一时间只允许一名管理人员休假。

3. 乙方应根据甲方要求制定项目人员考勤管理管理规定，规范出勤要求及考勤工作流程，如甲方要求乙方配置考勤机，乙方须无条件配合设置并接受甲方的检查和监督。

#### （九）考评考核要求

1. 乙方须接受甲方对其服务人员工作质量的检查、指导、考核，对检查中发现的问题须及时组织整改，并将整改情况书面回复甲方。

2. 在合同执行过程中，在甲方向乙方发出书面《整改通知书》或约谈时，乙方须积极响应，并在收到书面《整改通知书》或约谈结束后，立即对甲方提出的问题进行整改，并将整改情况以书面报告的形式报给甲方核查。

3. 乙方须接受甲方的考评，对于情况属实且在合同约定范围内的考核事项，乙方须及时到指定的地点对考评结果进行签字确认，如乙方拒绝在考评单/考核单上签字，经甲方两名经办人共同确认签字后，该考核表或考核单属于有效单据，且甲方在当月考评中对拒绝签字情况纳入考核。因乙方不及时签字确认造成服务费无法按时支付的，责任由乙方承担。

4. 乙方在履约期间未能按照合同约定履行合同义务时（包括但不限于未按时履行工作职责、工作质量未达到预期标准、工作质量严重影响车站现场运作等情况），无需乙方确认，甲方有权直接考核；同时甲方可向乙方发出口头警告、书面《整改通知书》或约谈等要求其整改，限期不整改的，甲方在当月考评中纳入考核，一个月内发生两次及以上出现限期未整改情况，甲方有权终止本合同。

#### （十）人员晋升管理要求

1. 乙方应制定内部晋升机制，项目人员符合相关要求后升至该项目管理人员或乙方其他项目管理人员。

2. 甲方将乙方项目人员作为甲方的预备人才，可结合编制空缺情况，从项目人员中选拔部分优秀员工聘任为甲方正式员工，乙方须无条件配合。

3. 乙方项目人员考取甲方值班员资格证、LOW 证需按甲方标准完成相应的学时、学分积累；具体培训项目融入日常培训中开展，不另计工时。

#### （十一）工资及福利管理

1. 乙方应按国家政策为参与本项目人员购买社保等相关保险，否则承担由此产生的全部法律责任及经济赔偿责任，甲方有权对乙方的保险购买情况进行监督、检查，乙方应配合甲方开展员工社保购买情况检查，并按要求提供证明材料。

2. 乙方应制定详细的薪酬分配方案，确保项目人员个人薪资不低于 3800 元/人/月（税后），每月按时发放。甲方有权对乙方的薪资发放情况进行监督、检查，乙方应配合甲方开展员工薪资发放情况检查，并按要求提供证明材料。

3. 如甲方要求乙方设置本项目的共管账户（用于乙方服务费用的收取、乙方工作人员相关费用支付、乙方与本项目相关费用的支付），乙方须无条件配合，并接受甲方的监督。

4. 乙方应按时、足额发放人员的薪酬，乙方不得将合同考核扣减的服务费转嫁给项目人员个人。

5. 乙方应充分考虑员工工伤、大病等情况可能对企业造成的风险，凡属工伤意外、过劳死亡、劳务纠纷、各类突发事件、各类疾病等情况，乙方应给予妥善处理并及时通知甲方，严禁由于上述原因导致甲方工作未能正常开展，或影响甲方的企业形象，由此造成的所有责任均由乙方全部承担。

6. 因乙方原因拖欠人员工资，影响到甲方的正常运作或损害甲方形象声誉，甲方有权终止合同，没收履约保证金，进而所引起的一切经济损失和后果由乙方负责。

#### （十二）临时出入证管理

1. 甲方为乙方项目人员统一制作临时出入证，具体按《运营分公司工作证件管理办法》执行。

2. 办理临时出入证前，乙方须与甲方签订《东莞市轨道交通有限公司运营分公司工作证件使用管理协议》，约定临时出入证使用期限等要求，临时出入证违反《使用管理协议》约定使用的，作如下处理：

（1）扣留临时出入证并做好相应的违规记录，将临时出入证移交甲方，由甲方牵头调查定性，并发布定性通知；

（2）甲方从定性通知发布之日起停止其使用临时出入证件，半年后归还；

（3）甲方对乙方当月考核扣款 1000 元，并追缴违规使用临时出入证造成甲方票务收益损失。

3. 乙方项目人员在培训和工作期间，凭临时出入证免费乘坐甲方运营线路。

4. 在项目执行期间，若甲方推行委外人员优惠乘车政策，乙方须无条件执行。

5. 乙方项目人员应严格遵守甲方的《运营分公司工作证件管理办法》、《运营分公司车站免费通道管理办法》等要求，对违章使用临时出入证的将按照甲方规定进行处理。

6. 乙方项目人员离职应在办理离职后3个工作日内向甲方报备，并将《临时出入证》交还甲方，未及时归还的按《项目直接考核扣款列表》扣款每张100元。

#### （十四）项目人员不足管理

1. 乙方若有员工辞职或其他原因人员流失现象，乙方应提前一个月告知甲方并补充备用员，待补充人员经过培训并取得上岗资格证后，才可办理辞职手续。员工办理辞职手续后三天内，乙方务必提供能独立上岗的人员，如未及时补充人员导致缺岗的，甲方在当月考评中纳入考核。

2. 在春节等流失率高发时段，乙方须根据甲方发布的预警提前招人、备人，避免缺岗。

3. 乙方须建立储备简历库，以备快速补充人员流失，降低人员流失对业务的影响。

## 十二、项目检查与绩效管理机制

### （一）对人员的检查

1. 乙方应制定详细的现场检查计划，对在岗人员进行检查和监督，发现问题及时记录并留存检查台账。

2. 乙方在甲方指导下，制定本项目人员的考核管理办法及月度绩效分配制度，结合甲方各级日常检查反馈、乙方自身例行检查与不定期抽查等多种形式，每月评估人员在工作中的综合表现，并兑现月度绩效，定期向甲方反馈员工考核基本情况。

3. 乙方须按甲方意见落实考核，纳入员工个人月度考核，并督促员工做好整改。

### （二）对乙方的检查

甲方根据合同规定的服务范围、内容以及合同相关附件对乙方工作进行检查验收，内容包括安全管理、服务管理、票务管理、人员管理、合同执行、作业记录以及规章制度执行情况等。

### （三）人员淘汰机制

乙方项目人员存在以下情形之一的，甲方有权将项目人员退回乙方，不再参与本项目：

1. 工作期间不服从甲方工作安排及要求的；
2. 严重违反甲方劳动纪律、规章制度的；

3. 严重工作失职、营私舞弊，给甲方造成经济损失的；
4. 被依法追究刑事责任的；
5. 因自身原因或不按规定程序作业，给甲方造成有责投诉的；
6. 在二类安全事件及以上事故（事件）中负次要及以上责任，或在三类安全事件及以上的事故（事件）中负主要责任的；
7. 在工作中因个人问题引起乘客投诉，经调查后被定性为三类有责投诉的；
8. 在票务事故中负次要及以上责任，在四类票务违章中负主要责任；
9. 利用职务之便或通过不正当手段侵占、挪用或蓄意损坏甲方或他人财产者（不论数额大小视为同类性质）；
10. 经过培训业务水平无法达到甲方要求的；
11. 在工作中因个人问题，引起大众或媒体舆情言论，给甲方企业形象造成负面影响的；
12. 患有任何不适宜轮班制工作的疾病，包括但不限于癫痫、精神类疾病以及国家法律法规明确禁止从事相关工作的传染病等职业禁忌症；
13. 员工连续旷工时间超过 5 天的，或者一年以内累计旷工时间超过 7 天的；（在未办理任何请假手续或未经批准的情况下，工作时间开始 1 小时后仍未到达工作岗位或生产场所或工作地点，即视为旷工）；
14. 除怀孕、大病等特殊情况连续超过 45 天不能正常上班的；
15. 因自身主观因素，违规操作票务设备或违规办理乘客事务导致票务违章或票务事故的；
16. 入司后因不良征信问题，影响车站现场运作的；
17. 不遵守劳动纪律，岗前培训期间累计迟到、早退、旷工达 3 次的；
18. 不遵守劳动纪律，3 个月内累计迟到（含上岗、培训、会议等）、早退、旷工达 6 次的；
19. 岗前培训期间，安全教育考试、阶段测试不合格次数达 5 次的；
20. 一年内，分部及以上的层级考试、测试不合格次数达 6 次的；
21. 人员出现其他性质、影响较为恶劣，或其他因人员个人失误带来较大负面影响，经甲方谈论决定淘汰的；
22. 不能胜任工作的其他情形；
23. 其他甲方认为需要淘汰的情况。

#### （四）人员绩效管理机制

1. 乙方须按甲方要求制定《项目人员考评管理规定》，规范月度、年度考评工作流程。根据甲方检查、乙方自查情况，即时对项目人员落实考核，并每月汇总考评情况形成台账后交甲方备案。

2. 甲方定期组织对乙方各项工作的检查（含联合检查），检查情况经乙方确认签字后，纳入乙方人员的日常绩效。

3. 乙方管理人员按 3 次/周开展自查巡视，自查巡视问题纳入乙方人员的日常绩效。

4. 乙方项目人员的个人月度绩效基准分为 100 分，其中考核占比的比例分别为甲方考核比例的 60%和乙方考核比例的 40%。

5. 乙方项目人员个人月度绩效考核综合得分可作为年度绩效评优评先的重要考评依据，评选出的优秀员工可给予奖励，奖励形式包括但不限于奖金、晋升机会等。

6. 乙方在甲方指导下，制定本项目服务人员的年终留任奖金发放办法，对每年 3 月 1 日仍然在职的员工（上一年度入职）发放年终留任奖金（不低于 2000 元每人），须于当年 3 月份发放到位，以减少年终人员缺口，鼓励员工长期留任。

### 十三、项目进场、撤场管理及项目管理人员进场职责要求

#### （一）进场管理要求

1. 乙方进场前 2.5 个月，乙方应根据合同、用户需求及投标承诺，制定《\*\*项目服务实施方案》，方案需在进场前 2 个月提交甲方审核通过，方案包括下列内容：

①本项目的管理架构以及其职责与分工。

②本项目管理人员信息、资历要求与投标承诺文件一致，并满足合同约定；项目人员岗位须满足合同约定或岗位需求，且年龄、资历符合合同要求。

③相关物资采购计划。

④项目管理所需的相关管理制度。

2. 乙方进场前 2 个月，甲方向乙方收集《\*\*项目服务实施方案》，审核方案的可行性及合规性，并对其入场准备情况进行布置、交底；现场检查是否配齐办公等物资；检查本项目是否按要求配备管理人员，人员资历及岗位需求是否符合要求。

3. 乙方进场前 2 个月，乙方须按合同要求配齐项目人员并按培训的时间节点组织人员参加站务员岗位资格证取证培训，培训期满后业务考核，考核合格甲方发放站务员岗位资格证。

4. 乙方进场前第 12 天，将本项目所有人员信息发甲方向公安部门申请背景审核。

5. 乙方进场前第 9 天, 乙方后勤保障基地按合同要求配备齐全物资。

6. 乙方进场前第 8 天, 甲方核查乙方工作制服、合同要求配备的物资是否采购齐全。

7. 乙方进场前第 5 天, 乙方按甲方要求完成人员分站、排班、权限设置、安全、培训档案移交等。

8. 乙方进场当天, 乙方项目负责人需到现场检查员工的工作情况、核实合同要求及岗位所需物资是否配齐, 确保员工顺利上岗。

#### (二) 项目管理人员进场前职责要求

1. 项目进场前, 乙方须指派固定管理人员全权代表乙方深度参与甲方的各项进场准备工作, 建立紧密顺畅的沟通机制, 确保各项进场准备工作顺利开展落实。

2. 岗前培训期间, 乙方须指派固定管理人员至少以 4 次/周的频率到学员的培训课室/跟岗车站监督落实学员的培训情况, 并留存巡视记录发甲方备案、检查。

#### (三) 撤场管理要求

1. 在本合同约定的服务期期满时, 乙方须按甲方通知指派固定管理人员全权代表乙方深度参与甲方的各项撤场工作, 明确职责分工, 并按照要求做好台账移交、设备交接等手续, 与新单位在 2 号线服务点进行交接, 确保撤场阶段不发生治安、安全事件, 项目整体有序开展。

2. 服务人员(物资装备)撤场要求: 人员(物资装备)分批撤场, 以甲方通知为准。

(四) 若乙方未按时间节点完成进场准备、未按进场要求履职的或未按要求完成撤场工作的, 甲方有权按《项目直接考核扣款列表》对乙方进行扣款, 每项扣 1000 元/项, 另考核条款中已有专项扣款约定的, 以专项扣款约定为准。

### 十四、其他要求

#### (一) 乙方及其配置的所有人员在项目执行过程中须遵守的要求

1. 甲乙双方在签订合同后, 项目服务费结合月度考核情况按月支付。在甲方对乙方的考评和服务费用支付过程中, 需要乙方配合的事项, 乙方均须积极配合, 乙方如有延迟提供发票、不能提供合法发票或其他行为影响服务费用支付的, 责任由乙方承担。

2. 甲方有权要求乙方更换不合格服务人员、专职管理员, 乙方须无条件配合更换, 被撤换人员不得再次从事与本项目相关工作。

3. 因乙方原因上岗期间没有及时发现、报告、妥善处理安全隐患、治安事件、灾害事故、暴恐事件等导致贻误战机、渎职、失职, 导致发生人员伤亡、财物损害等其经济

损失及法律责任均由乙方承担；由此导致甲方被上级主管单位考核、处罚的，其经济赔偿及法律责任均由乙方承担。

4. 乙方有义务配合国家及政府安排的临时任务（如自然灾害救护、重大事故及疫情救护、战争救护等）。

5. 乙方人员在当班期间不得私拿公物，拾到乘客遗失物品时，必须及时上交车站工作人员处理，如因乙方原因导致物品丢失或损坏，一切责任由乙方承担。

6. 乙方应按甲方规范开展人员资格证复审工作，复审不合格的，可补考一次，补考仍不合格的，不得再次从事与本项目相关工作；补考期间不允许上岗。

7. 疫情期间上级有相关规定的，须按相关规定执行，费用由乙方自行承担。

8. 若项目须延期，乙方应无条件配合，岗位单价按原合同，双方签订补充协议给予明确。

9. 项目执行期间，甲方组织的培训需乙方人员配合或是作为带教师傅的，乙方须无条件配合，不允许收取任何费用。

10. 乙方须设立各类工作电子台帐，做好详细的数据记录，根据甲方需求按时提供。

11. 乙方应安排身体健康的服务人员上岗，确保在职人员健康证在有效期内，并不得向甲方隐瞒服务人员病情（包括流行性传染病等各类疾病）。凡属工伤意外、过劳死亡、劳务纠纷、各类突发事件、各类疾病等情况，乙方应给予妥善处理并及时通知甲方，严禁由于上述原因导致甲方工作未能正常开展，或影响甲方的企业形象，造成的所有责任均由乙方全部承担。

12. 甲方在突发事件应急处理过程中需要乙方人员支援时，乙方应立即配合甲方要求调配人员，并在 2 个小时内调配到位。

13. 乙方应保证其提供的各项服务须符合甲方服务人员工作需求并满足法律法规要求，因乙方原因给甲方造成的一切损失及社会影响均由乙方负责。

14. 乙方必须亲自履行合同义务，未经甲方书面同意，乙方不得将合同项下全部或部分义务转委托第三方。

15. 进场前，乙方应按甲方安全管理要求，与甲方签订安全协议，并向甲方出具安全承诺书。

16. 合同终止前，如有第三方公司按甲方要求进驻现场，乙方仍应按照合同履行其义务承担相应的责任。



17. 乙方不得以甲方的名义从事任何经营活动并应严格按照规定自行缴纳税务等各项款项、费用、由此发生的一切债权、债务纠纷与甲方无关。

18. 乙方保证自身及其员工对在执行本合同期间获知的有关甲方（包括甲方的关联公司、合作单位等）的产品、技术、业务、经营及其他信息承担保密义务，未经甲方事先书面同意或法定的程序，不得将前述信息向任何第三方透露，本条项下义务将在本合同生效日起持续有效，不受本合同履行完毕、期满、终止或解除的影响，乙方如有违反保密条款各项规定，甲方有权终止与乙方的合作。

19. 本委外合同因任何原因解除或终止的，乙方最迟应当在本合同解除或终止之日起的十日内做好相应的工作交接和人员撤场手续，确保项目人员有序并在不损坏甲方合法权益的情况下撤场，甲方对工作交接要求和撤场期限另有要求的，听从甲方要求，乙方在工作交接和人员撤场期间仍应当按照本合同的要求履行本合同的义务。

21. 乙方要负责项目人员职业病预防措施，保护劳动者健康，确保职业病防治管理必要的经费投入，职业病防治经费由乙方负责。

22. 乙方应对项目人员的人身安全负全部责任。乙方人员在上、下班途中和日常工作中，无论何种原因导致的人身伤害或伤害他人所产生的一切费用、责任均由乙方承担，甲方不承担任何相关责任。

23. 乙方项目人员不论何时何地因工作致伤、致残、致死或发生意外事故、患病、非因工死亡等，由乙方按有关规定处理并承担责任，与甲方无关。因乙方没有为工作人员缴纳保险费用或办理待遇申领手续而造成的损失，由乙方承担；超出保险范围的赔偿责任由乙方承担，与甲方无关。

24. 乙方同意并承诺甲乙双方之间属于业务外包合作关系，而非任何代理、合伙、雇佣、劳务派遣或其他关系，乙方应当将甲乙双方之间的业务外包合作关系提前告知项目人员，并在乙方与项目人员的劳动合同中作出相关陈述及约定。项目人员在合同期内发生劳动纠纷，乙方负责处理并承担全部责任，乙方与其人员之间产生的一切争议与甲方无关。如乙方项目人员发生劳动纠纷直接造成甲方经济损失的，由乙方负责赔偿甲方。

25. 乙方不得以任何形式转租、转让、抵押承包区域，在承包区域只能从事甲方认可的站务员服务工作。

26. 乙方应建立健全人员保障措施及后勤保障措施，确保乙方队伍的稳定性。

27. 乙方应积极主动做好项目文化建设工作并策划组织开展团队建设活动，旨在增

强团队凝聚力与协作能力。团队建设活动所产生的全部相关费用，应由乙方独立承担。

#### （二）合同终止时过渡期人员服务要求

1. 若超过合同约定的服务期限，在新单位未进场的过渡期内，甲方要求乙方继续提供过渡期服务的，乙方须无条件服从，服务费用亦按实际产生服务工时，按本合同月岗位单价进行结算支付。

2. 若超过合同约定的服务期限，在新单位未进场的过渡期内，甲方有权要求乙方对本项目 A/B 包提供过渡期服务，乙方不得拒绝，过渡期服务的岗位单价按照本合同约定的价格执行；如乙方拒绝，甲方有权没收履约保证金。

### 十五、附件

附件 1：项目月度考核评分表

附件 2：项目直接考核扣款列表

附件 1: 项目月度考核评分表

项目月度考核评分表			
项目	序号	考核内容	加扣分标准
1- 人 员 管 理	1	不通过正常渠道反映问题, 自己或指使他人虚假或恶意投诉的	-2 分/次
	2	私自接受媒体采访的	-1-5 分/次
	3	违反行车作业标准的	-1-5 分/次
	4	违反乘客事务处理原则的	-1-5 分/次
	5	有其他违反劳动纪律行为的	-1-5 分/次
	6	上班迟到、早退 30 分钟内	-1 分/次
	7	工作效率低、工作质量差、工作执行力低下, 影响工作开展	-2 分/次
	8	参加各类会议、培训、考试迟到、早退、无故缺席等	-1 分/次
	9	上班做与工作无关(如玩手机、看书、聊天等)事情, 或当班期间精神状态不佳(奖惩除外)	-1 分/次
	10	在岗时, 有嚼口香糖、吃东西、背靠椅背斜躺、抖腿、用手托腮及趴在桌面上等行为	-1 分/次
	11	未使用文明用语、服务形体或仪容仪表不符合服务礼仪标准	-1 分/次
	12	未按要求参加会议、培训、考试、应急演练的	-1 分/次
	13	每人每周因私调班超过两次的	-2 分/次
	14	调班后连续工作超过 12 小时的	-2 分/次
	15	与甲方工作人员、乘客、服务单位人员发生争执、打架、冲突的	-10 分/次
	16	当班期间擅自离岗、串岗	-5 分/次
	17	班前 8 小时或班中饮酒	-10 分/次
	18	检查抽问不熟悉岗位职责, 岗位业务技能, 乘客服务、票务事务处理, 各项管理规定的	-1 分/次
	19	不熟悉票务类、行车类设备的操作和使用方法以及本岗位相关的各项应急预案的	-1 分/次
	20	服务意识差, 不理睬乘客咨询、不回应乘客合理要求的	-2 分/次
	21	人为损坏甲方设备设施的, 除照价赔偿和维修外	-5 分/次
	22	未经许可擅自将甲方保密事项、员工和乘客信息、音频、视频、乘客隐私等敏感信息对外传播、外泄或违反治安管理条例等法律法规(如偷拍乘客), 造成工作被动的	-10 分/次
	23	上岗前未确认装备用品是否状态良好, 导致工作被动的	-1 分/次
	24	发现问题未及时汇报车控室	-1 分/次
	25	因服务态度、业务、技能等问题导致乘客投诉的	-2 分/次
	26	未按要求填写各类台账或资料	-1 分/次
	27	受到甲方分部级通报批评的	-2 分/次
	28	受到甲方部门级通报批评的	-3 分/次
	29	受到甲方分公司级及以上通报批评的	-4 分/次
	30	装备用品未及时维修或更换, 影响正常工作的	-2 分/次
	31	在岗期间未按岗位工作流程进行间休、吃饭的	-1 分/次
	32	未按规定巡视车站或巡视不到位	-1 分/次

项目月度考核评分表			
项目	序号	考核内容	加扣分标准
	33	未按要求标准着装（包括发饰、发型、首饰、染指甲等）	-1 分/次
	34	客服中心、休息用房内务不整洁（台面有杂物、饮料瓶，椅子上披挂衣服等）	-1 分/次
	35	未遵守甲方《运营分公司工作证件管理办法》、《运营分公司车站免费通道管理办法》等要求的	-2 分/次
	36	其它不符合合同规定或要求的	-1-5 分/次
2- 安 全 管 理	1	夹人夹物处理不妥当，导致车站工作被动的	-2 分/次
	2	列车清客处理不妥当，导致车站工作被动的	-2 分/次
	3	治安事件处理不妥当，导致车站工作被动的	-2 分/次
	4	其他突发事件处理不妥当，导致车站工作被动的	-2 分/次
	5	员工作业不当导致的有责客伤。	-5 分/次
	6	员工客伤处置不当，导致车站工作被动的	-2 分/次
	7	车站演练处理不当或不服从车站安排未造成影响的	-1 分/次
	8	车站演练处理不当或不服从车站安排造负面影响的	-2 分/次
	9	工作期间，车站出现站台门故障、电扶梯故障、AFC 设备故障等突发情况未能及时做出响应或处理不当	-5 分/次
	10	安全档案内容有误或未及时更新的	-1 分/次
	11	未按要求开展检查或者检查问题未落实整改的	-1 分/次
	12	未按甲方要求落实安全生产责任制的	-2 分/次
	13	未落实甲方安全管理要求的	-2 分/次
3- 质 量 管 理	1	发生服务类有效投诉的	每件扣 1 分，超过轨道公司指标的纳入直接考核，每超一笔按有责投诉扣款
	2	考试（含业务抽考、专项考试）通过率低于 85%的	每低 5 个百分点扣 1 分
	3	未针对甲方管控指标制定相应的管控措施的	-1 分/次
	4	未按时提交每月工作报告或未甲方要求提交分析材料的	-1 分/次
	5	被甲方各层级检查到问题的，按照问题数进行考核	-1 分/条
4- 票 务 管 理	1	违反甲方票务管理制度要求或违反甲方票务相关考核条款行为的	-1 分/次
	2	票务指标超标的。	-1 分/件
	3	未按要求开展票务检查或者检查问题未落实整改的	-1 分/次

项目月度考核评分表			
项目	序号	考核内容	加扣分标准
	4	发生票务长短款、票务差错的，按月统计：①单名员工累计长短款 10 元（含）以内扣 0.5 分，10 元-30 元（含），扣 0.75 分；30 元—50 元（含），扣 1 分；超过 50 元的每增加 10 元加扣 0.5 分，封顶 3 分。不同员工票务长短款对乙方累计考核。②差错 1 件扣 1 分，每增加 1 件加扣 1 分。不同员工票务差错对乙方累计考核。	按实际情况考核
5- 项 目 管 理	1	人员考勤表、考评记录表、会议记录、培训记录等内业资料有误或者不完整的	-1 分/次
	2	对甲方提出的考核意见未落实的	-1 分/次
	3	未及时完成排班或未及时报备甲方的	-1 分/次
	4	未按要求完成人员培训的	-1 分/次
	5	管理人员不服从甲方管理的	-5 分/次
	6	提供的材料有弄虚作假行为的	-5 分/次
	7	其他违反各层级规章制度、工作要求等，视影响程度，每次	-1 分/次
	8	对甲方工作检查出的问题未及时组织整改的	-2 分/次
	9	管理人员未出席甲方组织的各类会议	-2 分/次
	10	管理人员参加甲方会议、培训迟到、早退、无故缺席等	-5 分/次
	11	未按规定向甲方提供相关工作资料的	-2 分/次
	12	工作不到位，收到甲方发出的《整改通知书》或被甲方约谈的	-5 分/次
	13	管理人员未按要求打卡出勤的	-2 分/次
	14	班表变更未提前向甲方报备，并随意变更的	-2 分/次
	15	人员调整未经甲方同意，随意跨中心站调配的	-5 分/次
	16	如遇节假日、大客流或大型活动、通宵运营等特殊情况下，未能及时安排支援人员的	-5 分/次
	17	安排未经公安部门背景审查合格的人员上岗的	-2 分/次
	18	管理人员请假期间未指定人员代理工作，并同一时间超过一名管理人员休假的	-5 分/次
	19	对于情况属实且在合同约定范围内的考核事项，未及时对考评结果进行签字确认的	-2 分/次
	20	未接受甲方的考评，且拒绝在考评单/考核单上签字的	-2 分/次
	21	乙方未按时提供发票、不能提供合法发票或其他行为影响服务费用支付的	-10 分/次
	22	未按要求开展项目人员的日常月度培训及建立培训档案的	-2 分/次
	23	未按要求建立、维护安全教育培训档案的	-2 分/次
	24	管理人员未按 3 次/周的频率到现场了解项目人员的工作情况的	-2 分/次
	25	管理人员参加甲方的相关会议或检查工作时擅自离岗、无故缺	-5 分/次

项目月度考核评分表			
项目	序号	考核内容	加扣分标准
		席的	
	26	人员调动、请休假、离职等未及时通知车站的	-2 分/次
	27	甲方每月支付服务费时，管理人员未配合甲方通知及时签名的	-5 分/次
	28	其它不符合合同规定或要求的	-1-5 分/次
6- 加分项目	1	获分部级通报表扬的	+1 分/次
	2	获部门级通报表扬的	+2 分/次
	3	发生突发事件（含安全、服务事件），能处置高效、得当；或为工作做出突出贡献/避免重大损失，视情况	+1-3 分/次
	4	因工作需要，不计较个人得失，服从上级工作安排，完成工作任务	+1 分/次
	5	收到乘客表扬信、锦旗、服务热线转发表扬、12345 转发表扬等	每封加 0.5 分，封顶 3 分
	6	员工拾金不昧的，其价值 500 元以上的	+1 分/次
	7	以月为单位，上票班次在 6 个（含）以上，9 个（含）以下的，无差错、无长短款、无交接不清、无票务事故事件的	+0.5 分/月
	8	站台门故障处理妥当，未造成晚点	+1 分/次
	9	夹人夹物处理妥当	+1 分/次
	10	及时发现制止安全隐患并采取措施，防止安全事件、客伤事件发生	+1 分/次
	11	发现可疑人员，主动盘查、汇报，主动配合抓获嫌疑人的	+2 分/次
	12	客伤处理妥当	+1 分/次
	13	列车清客处理妥当	+1 分/次
	14	治安事件处理妥当	+1 分/次
	15	其他突发事件处理妥当	+1 分/次
	16	阻止施工单位违章施工作业	+1 分/次
	17	对有需求的乘客主动提供帮助，主动引导乘客，受到站长及以上管理人员肯定	+1 分/次
	18	日常业务抽考达到“优秀”	+1 分/次
	18	以月为单位，上票班次在 9 个以上的，无差错、无长短款、无交接不清、无票务事故事件的	+1 分/月
19	其它方面良好表现事项，经车站值站评定的	+0.5 分/次	
备注：同一项表扬内容按照最高级别的加分项给予加分			

附件 2：项目直接考核扣款列表

项目直接考核扣款列表		
序号	考核扣款内容	扣款金额
1	提供的人员不符甲方要求的年龄、学历、工作经验、健康状况等	50 元/项/人/次
2	工作时间一天（0:00-24:00）内累积超过 12 小时，或两个班（跨日夜班除外）之间的休息时间少于 8 小时的	100 元/人/次
3	未按要求制定规章制度	2000 元/次
4	未按要求发放工资、福利的	1 万元/人次
5	造成有责客伤的	1000 元/次
6	违反行车作业标准造成责任晚点、清客、列车退出服务等	1000 元/次
7	迟到、早退 30 分钟以上, 1 小时以内	500 元/人/次
8	出现缺岗时（含迟到、早退超过 1 小时的）	1000 元/人/次
9	未经许可，擅自进入车站轨行区的	5000 元/人/次
10	出现乘客投诉，经调查属于有责投诉的（一类有责投诉扣 500 元，二类有责投诉扣 1000 元，三类有责投诉扣 2000 元）	500-2000 元/件
11	发生票务违章、票务事故（一类票务违章扣 500 元，二类票务违章扣 1000 元，三类票务违章扣 1500 元，四类票务违章扣 2000 元；一类票务事故扣 3000 元，二类票务事故扣 4000 元，三、四类票务事故扣 5000 元）	500-5000 元/件
12	发生安全事故、安全事件（三类安全事件扣 5000 元，二类安全事件扣 8000 元，一类安全事件扣 1 万元；一般事故扣 3 万元，较大事故扣 5 万元，重大事故扣 8 万元，特别重大事故扣 10 万元）	5000-10 万元/件
13	在车站管理范围内抽烟，违规用火、用电	100 元/人/次
14	因人为失误造成设备设施、工器具丢失、损坏，未在 24 小时内修复或重新配备，影响车站运作的。	100 元/次
15	乙方后勤保障基地的服务能力（如办公场所、设备配置）等不符合合同要求的	1000 元/项
16	未按合同要求设立后勤保障基地的，扣 2 万元/月，直至后勤保障基地投用（扣款含投用当月）。	2 万元/月
17	经甲方同意，进场前及进场后 6 个月内，乙方更换项目负责人时，其资历符合合同要求及投标承诺的	3 万元/人/次
18	经甲方同意，进场前及进场后 6 个月内，乙方更换站区负责人时，其资历符合合同要求及投标承诺的	6000 元/人/次
19	经甲方同意，进场 6 个月后，乙方更换项目负责人时，其资历符合合同要求及投标承诺的	1 万元/人/次
20	经甲方同意，进场 6 个月后，乙方更换站区负责人时，其资历符合合同要求及投标承诺的	2000 元/人/次
21	未经甲方同意，进场前及进场后 6 个月内，乙方更换项目负责人，或出现岗位空缺时	4 万元/人/次
22	未经甲方同意，进场前及进场后 6 个月内，乙方更换站区负责人，或出现岗位空缺时	8000/人/次

项目直接考核扣款列表		
序号	考核扣款内容	扣款金额
23	未经甲方同意, 进场 6 个月后, 乙方更换项目负责人, 或出现岗位空缺时	2 万元/人/次
24	未经甲方同意, 进场 6 个月后, 乙方更换项目负责人, 或出现岗位空缺时	4000 元/人/次
25	由甲方提出, 乙方更换项目负责人员时	1 万元/人/次
26	由甲方提出, 乙方更换站区负责人时	2000 元/人/次
27	乙方项目管理人员未按合同规定履职导致对甲方造成不良影响或损失, 乙方拒不配合更换人员的	1 万元/人/次
28	乙方项目管理人员必须专人专职, 不得负责甲方项目以外的其他项目, 一经发现	3000 元/人/次
29	离职未按要求上交临时出入证或补办临时出入证的	100 元/人/次
30	乙方未按时间节点完成进场准备、未按进场要求履职的或未按要求完成撤场工作的	1 万元/项
31	因乙方原因导致对甲方造成负面影响的, 由乙方承担全部责任	3000 元/次
32	私拿、侵占甲方公司、乘客、他人财物的	1000 元/人/次
33	未在各站配置考勤机的	500 元/人/次
34	临时出入证违反《使用管理协议》约定使用的。	1000 元/人/次
35	其它不符合合同规定或要求的	100-500 元
36	当班期间拾到乘客遗失物品时, 未及时上交车站工作人员处理的	500 元/人/次
37	未持有站务员岗位资格证直接上岗的	100 元/人/次
38	未取得有效健康证或健康证过期后未及时补办的	100 元/人/次
39	未通过心理健康测评就上岗的	100 元/人/次
40	未按甲方提供的标准购置工装及装备用品或未按周期发放的	100 元/物/人·次
41	甲方在突发事件应急处理过程中需要乙方人员支援时, 乙方 2 个小时内未将人员调配到位的	3000 元/次
42	乙方加派的应急支援保障人员数量未达到甲方要求的	3000 元/次
43	出现不建立、不完善内部投诉机制或不积极、不及时解决内部投诉事项或不及时报告、对接相关工作或出现越级反映问题或私自通过外部渠道反映问题的	2000 元/人/次
44	当班期间参与其他的任何经营活动的 (包括但不限于发放传单、办假证、倒卖发票等)	2000 元/人/次
45	乙方站区负责人未取得甲方颁发的站务员岗位资格证就参与替岗工作的	200 元/人/次
46	未发放或未按时发放年终留任奖金, 且年终留任奖金低于每人 2000 元的	2 万元/人/次
47	乙方在履约期间未能按照合同约定履行合同义务时 (包括但不限于未按时履行工作职责、工作质量未达到预期标准、工作质量严重影响车站现场运作等情况) 备注: 此项无需乙方确认, 甲方有权直接考核	-3000 元/次



项目直接考核扣款列表		
序号	考核扣款内容	扣款金额
48	在履约期间未能按照合同约定履行合同义务，甲方向乙方发出口头警告、书面《整改通知书》或约谈等要求其整改，乙方在整改限期内未完成整改的	1 万元/次
49	未接受甲方的考评，且拒绝在考评单/考核单上签字的	-50 元/次

## 第五章 合同格式



本合同约定的服务费等均为包干价、含税价，包括但不限于乙方人员工资、社保、装备、设备、服装费用、节假日加班费、管理费等乙方履行本项目的全部费用。本合同最终结算价以基本服务费、考核奖金及扣款（如有）为准，但总结算价不高于合同暂定价。客观原因需要变更费用单价或者合同总额的，双方另行协商签署补充协议加以明确。

甲方应通过银行转账方式将合同价款支付至乙方以下指定银行账户：

银行账号：\_\_\_\_\_

开户行：\_\_\_\_\_

开户名称：\_\_\_\_\_

乙方如需更换指定银行账户的，应在甲方付款前十个工作日以书面形式告知甲方，如因乙方未通知而导致付款延迟或付款错误，甲方不承担责任。

2. 付款方式：乙方站务员服务费实行月结算制，月岗位单价费用保持不变，按固定单价执行，按实际月实际出勤工时及月考评考核金结算支付，乙方在完全履行全部合同条款，经甲方验收合格，在无违约情况下，且乙方提供合法有效的增值税专用发票和资料后，由甲方以银行转账的形式支付站务员服务费。

3. 甲方每月支付的服务人员服务费按照乙方向甲方实际提供服务工时及工作质量情况，按岗位单价进行结算支付，计算公式为：月服务费用=月实际出勤工时总数/（当月自然天数\*8）\*岗位服务单价-月考评考核金。

4. 甲方对乙方的月度考评考核包括综合月度考核（含车站月度考核、项目管理月度考核）、合同管理考核和直接经济考核，对应产生的考评考核费用分为综合月度考核金、合同管理考核金和直接经济考核金。

（1）综合月度考核金：采取百分计分制，在项目执行过程中，对乙方违反《项目月度考核评分表》中考核条款及合同规定的其他考核条款的，按照考核标准扣除相应的分值，单个车站月度考核得分或项目管理月度考核得分低于 100 分的，每少 1 分扣除月服务费用 50 元。

（2）合同管理考核金：综合月度考核得分平均分在 90 分及以上的，考评为合格，不扣合同管理考核金；综合月度考核得分平均分低于 90 分的，按以下比例在“月实际服务工时总数/（当月自然天数\*8）\*岗位服务单价”金额的基础上扣除项目月度费用：

月服务费用扣除比例表

综合月度考	[0-20)	[20-50)	[50-60)	[60-70)	[70-80)	[80-90)
-------	--------	---------	---------	---------	---------	---------

核得分平均分						
月服务费用扣除比例	100%	50%	20%	3%	2%	1%

(3) 直接经济考核金：在项目执行过程中，对乙方违反《项目直接考核扣款列表》中直接经济考核条款的，按照考核标准直接从月服务费用中扣除相应金额。

(4) 乙方综合月度考核得分平均分连续两个月低于 80 分，甲方有权以车站为单位调整本项目服务岗位数并按“月服务费用扣除比例表”扣除相应费用；如调整量超过 30%，甲方有权终止合同，相应损失由乙方承担。

#### 5. 站务员业务服务费考核奖金部分：

(1) 具体考核办法和考核奖惩标准详见用户需求书附件《项目月度考核评分表》《项目月度考核扣款列表》。

(2) 《项目月度考核评分表》《项目月度考核扣款列表》经双方协商一致方可个别调整。

#### 6. 履约保证金

本合同履约保证金为【           】元或合同暂定价的【           】%。

(1) 履约保证金支付形式：           （选填①②③④）

①按照招标采购文件要求在合同签订【   】日前支付给甲方

②本合同签订之日起【   】日内通过银行转账支付；

③在预付款/首期款中扣除，如有不足的，按照第②项执行；

④本合同签订之日起【   】日内提供银行履约保函。

(2) 履约保证金退还：本合同期限届满且双方完成最终结算，乙方按甲方规定提交请款申请材料申请退还履约保证金，经过审批后，甲方将在【   】个工作日内无息退还。如在退还履约保证金时发生本合同约定的费用及扣款等，则在履约保证金金额内扣减相应金额后予以退还，乙方违反本合同约定的，甲方不予退还履约保证金，并有权要求乙方承担本合同约定的其他违约责任。

#### 7. 发票要求

(1) 除满足本合同约定的付款条件外，甲方付款前，乙方需提供按照中国税法法律规定的开票时间、税率（或征收率）开具税务机关监制的【增值税专用发票】。开票之前，乙方应向甲方核对开票信息，由于乙方提供的增值税发票不符合税法法规规定或

者开票有误的、不及时提供发票等情形，甲方有权拒收并要求重开，乙方自行承担由此造成的任何损失及费用。

(2) 任何一方发生被税务机关稽查、调查、质询等税务检查事项涉及本合同的，一方应在知悉后 3 日内书面通知另一方，另一方应积极予以配合解决。乙方开具的发票如被税务机关认定为异常扣税凭证而不能抵扣的，乙方应积极配合甲方重新开票，如重开无法解决的或未重开的，乙方应向甲方支付异常发票所载税款金额的违约金，违约金不足以弥补甲方损失(包括但不限于无法抵扣的税款损失及其产生的利息损失、滞纳金、罚金等)，乙方还应赔偿。

#### 第四条 服务岗位数

1. 乙方须按用户需求书岗位设置及甲方要求配置站务人员,负责甲方【 】的业务服务工作。

2. 甲方有权根据实际运作需要调整项目的岗位数，具体需求岗位以甲方开具《工作联系函》的形式函告知乙方，服务费计算方式按合同条款“第三条 合同价款与付款方式”中的计算方式进行结算。

#### 第五条 双方的权利和义务

##### (一) 甲方的权利和义务

1. 甲方可根据实际情况调整乙方的岗位名称、岗位数量、工作地点、岗位工作时间以及岗位工作内容，乙方须无条件配合。

2. 甲方有权参与乙方招聘工作，招聘时甲方安排人员参与面试环节，并有一票否决权。

3. 甲方有权检查核实乙方招聘环节中人员资历条件工作。

4. 对值勤时间内发生车站区域内的安全事故，甲方有权要求乙方赔偿因此造成的损失，并要求乙方承担相应责任。双方应共同努力，密切合作，经常交换意见，协调做好站务员管理工作。

5. 甲方有权根据本合同及相关法律维护自身合法权益。

6. 甲方有权对乙方提供的各项的站务员业务服务工作实行监督、管理，同时有权要求乙方采纳甲方提出的合理要求，也有权及时向乙方主要负责人提出站务员业务服务的意见和建议。

7. 项目实施阶段，甲方可根据实际工作需要，制定与站务员业务服务相关的各项管

理规章制度。

8. 甲方有权要求乙方对违反服务承诺的事项进行限期整改，并督促乙方进行整改，对此，乙方应采取有效措施予以配合。

9. 对乙方人员违反淘汰机制情形的，甲方有权提出撤换要求，该人员不得再安排其在甲方管辖范围的岗位工作，乙方须无条件配合。

10. 甲方有权对乙方的管理及服务每月进行一起全面评定，如因乙方管理不善，造成甲方重大经济损失或服务水平低下，甲方有权终止合同，并保留向乙方索赔的权利。

11. 甲方有权对乙方服务工作质量标准、工作频率及服务区域提出完善和要求。

12. 甲方有权要求乙方按双方约定的服务标准提供站务员业务服务工作报告、电子台账等管理信息。

13. 甲方有权要求乙方改变不满意的服务状况。

14. 乙方违反东莞轨道交通 2 号线甲方相关管理规章制度，甲方有权按本合同的约定违约条款进行处理。

15. 甲方有权要求乙方按甲方的管理要求制定相关的规章制度及流程并严格落实执行，可对乙方服务人员的各类工作进行监督检查。

16. 对因乙方站务员失职造成的甲方财产损失及人员伤亡，甲方有权依法提出赔偿。

17. 对于因乙方内部原因如拖欠人员工资，影响到甲方的正常运作或损害甲方形象声誉，甲方有权终止合同，没收履约保证金，进而所引起的一切经济损失和后果由乙方负责。

18. 甲方有权根据实际情况不定期对规章文本进行修订，修订后的版本仍视为有效规定，乙方须无条件遵守。

19. 甲方为乙方提供有限制的免费乘车或有偿的优惠乘车服务，乙方须无条件配合甲方，并严格遵守甲方有关规定。

20. 如服务期限到期，甲方可要求乙方继续履行本合同约定内容具体事宜，以补充协议方式确定，乙方应积极配合。

21. 甲方有权要求乙方更换不合格服务人员、专职管理员，乙方须无条件配合更换，被撤换人员不得再次从事与本项目相关工作。

22. 合同期内，乙方在履约过程中违反《中华人民共和国劳动法》及法律法规的相关规定，由此产生的所有纠纷和责任与甲方无关。甲方有权对乙方的劳动合同签订及履

行情况进行监督、检查。

23. 在合同约定的服务期限内，甲方有权要求乙方对本项目 A/B 包提供支援服务，乙方不得拒绝，支援服务的岗位单价按照本合同约定的价格执行；如乙方拒绝，甲方有权单方面解除合同，并没收履约保证金。

24. 若超过合同约定的服务期限，在新单位未进场的过渡期内，甲方有权要求乙方对本项目 A/B 包提供过渡期服务，乙方不得拒绝，过渡期服务的岗位单价按照本合同约定的价格执行；如乙方拒绝，甲方有权没收履约保证金。

## （二）乙方的权利和义务

1. 乙方须配齐甲方所需岗位，负责甲方站务员业务相关工作。

2. 乙方安排的服务人员须符合甲方用户需求书要求，并在上岗前向甲方提供服务人员有关资料备案，便于甲方管理和了解情况。乙方服务人员工作能力及素质应符合本合同约定的标准。

3. 乙方服务人员在乘客服务区须穿着工作制服，保持整洁；上岗时应保持良好服务意识，言行举止要注意文明礼貌，发现故意损害甲方权益的行为要维护甲方利益。如发现无法处理的事件，应及时将情况上报甲方。

4. 乙方服务人员须严格遵守甲方的物资管理规定，正确使用甲方设备设施、工器具。因人为失误造成设备设施、工器具丢失、损坏时，按照甲方赔偿标准进行赔偿。

5. 乙方服务人员如有失职行为或有违法违规、违反本合同要求及违背公序良俗的行为及出现其他不适合履行工作职责的情况，乙方应迅速予以处理，甲方有权要求乙方更换相应人员。

6. 乙方如需在甲方上岗的服务人员中作出调整时，如抽人、换人、补充的，需经甲方同意后才予以进行，如在甲方不知情的情况下，乙方单方操作所带来的后果应由乙方负责。服务人员在工作中接受甲方有关人员检查，指导、监督，对于违规、渎职、责任心不强的服务人员，甲方有权提出更换，乙方须在五日内予以替换。

7. 乙方所更换的服务人员符合合同要求的资历相关证明材料，并提前做好所更换人员的背景审查，经甲方同意后，方可更换。

8. 乙方服务人员须服从车站指挥，执行车站命令。

9. 乙方项目管理人员须到甲方指定的地点办公（出勤时间双方协定），并以每周出



勤时间不少于 40 小时的标准，按甲方要求开展现场管理等相关工作。

10. 事故保障：发生火灾、盗窃案件、服务人员监守自盗或与他人勾结作案等事件（以公安机关调查结果为准），如因乙方人员责任而造成甲方经济损失，乙方应按协商确定的金额赔偿甲方损失；如赔偿金额协商不妥的，按损失物品的市场价进行赔偿；如乙方未能按要求赔偿的，甲方有权选择从乙方服务费中抵扣赔偿金额。

11. 乙方同意并承诺甲乙双方之间属于业务外包合作关系，而非任何代理、合伙、雇佣、劳务派遣或其他关系，乙方应当将甲乙双方之间的业务外包合作关系提前告知服务人员，并在乙方与服务人员的劳动合同中作出相关陈述及约定。服务人员在合同期内发生劳动纠纷，乙方负责处理并承担全部责任，乙方与其人员之间产生的一切争议与甲方无关。如乙方服务人员发生劳动纠纷直接造成甲方经济损失的，由乙方负责赔偿甲方。

12. 乙方须准时、足额发放服务人员的工资，不得将合同考核扣减的服务费对相关服务人员个人进行等额扣除，不得将风险转嫁给服务人员个人。

13. 乙方应按国家规定为其指派的服务人员购买相关【社保】保险。

14. 乙方人员不论何时何地因工作致伤、致残、致死或发生意外事故、患病、非因工死亡等，由乙方按有关规定处理并承担责任，与甲方无关。因乙方没有为工作人员缴纳保险费用或办理待遇申领手续而造成的损失，由乙方承担；超出保险范围的赔偿责任由乙方承担，与甲方无关。

15. 乙方安排服务人员上岗前应将与服务人员签订的《劳动合同》复印件交给甲方存档。

16. 乙方应允许服务人员享有假期，具体轮休时间由乙方根据实际情况调配。服务人员请病假和合理事假，在此期间，由乙方负责安排服务人员上岗，不再增加甲方服务人员服务费。如因服务人员离职、请假、调动等造成临时性缺员时乙方必须安排人员顶岗，不得缺岗，相关加班费用由乙方承担。

17. 乙方因员工辞职或其他原因造成人员流失时，乙方应提前一个月告知甲方并补充备员，如未及时补充人员导致缺岗的，甲方有权按本合同的约定违约条款进行处理。

18. 合同终止前，如有第三方公司按甲方要求进驻现场，乙方仍应按照合同履行其义务承担相应的责任。

19. 根据东莞市财政资金支付相关办法及程序要求，如需乙方提供履约担保，乙方应按要求提供符合要求的履约担保，同时须承担因没有及时提供上述材料造成甲方无法

按时支付合同费用的风险。

20. 乙方需根据卫生防疫部门的最新要求，积极开展落实好各项防疫工作，并向甲方书面报备。

21. 因乙方原因上岗期间没有及时发现、报告、妥善处理治安隐患、治安事件、灾害事故、暴恐事件等, 导致贻误战机、渎职、失职，引起的人员伤亡、财物损害的其经济赔偿及法律责任均由乙方承担，引起甲方被上级主管单位考核和处罚的，其经济赔偿及法律责任均由乙方承担。

22. 遇特殊情况（如重点时期、重大活动、法定节假日等），2 号线运营时间有临时提前或延长的，乙方须听从甲方统一指挥，调整服务人员的工作时间。

23. 乙方有义务配合国家及政府安排的临时任务（如自然灾害救护、重大事故及疫情救护、战争救护等）。

24. 乙方服务人员在值勤时发生的人身伤害或伤害他人所产生的一切费用由乙方负责。

25. 正式合同签订时，乙方应无条件配合，甲方完善合同条款。

26. 进场前，乙方应按甲方安全管理要求，与甲方签订安全协议，并向甲方出具安全承诺书。

27. 乙方为本项目所配置的所有人员上岗前应接受甲方组织的安全教育培训，并考试合格。

28. 乙方须设立各类工作台帐，做好详细的数据记录，根据甲方需求按时提供。

29. 合同期内，甲方组织的培训需乙方人员配合或是作为带教师傅的，乙方须无条件配合，不允许收取任何费用。

30. 甲方在突发事件应急处理过程中需要乙方人员支援时，乙方应立即配合甲方要求调配人员，并在 2 个小时内调配到位。

31. 乙方应保证其提供的各项服务须符合甲方服务人员工作需求并满足法律法规要求，因乙方原因给甲方造成的一切损失及社会影响均由乙方负责。并在 2 个小时内调配到位。

32. 乙方必须亲自履行合同义务，未经甲方书面同意，乙方不得将合同项下全部或部分义务转委托第三方。

33. 乙方不得以甲方的名义从事任何经营活动并应严格按照规定自行缴纳税务等各

项款项、费用、由此发生的一切债权、债务纠纷与甲方无关。

34. 乙方保证自身及其员工对在执行本合同期间获知的有关甲方（包括甲方的关联公司、合作单位等）的产品、技术、业务、经营及其他信息承担保密义务，未经甲方事先书面同意或法定的程序，不得将前述信息向任何第三方透露，本条项下义务将在本合同生效日起持续有效，不受本合同履行完毕、期满、终止或解除的影响，乙方如有违反保密条款各项规定，甲方有权终止与乙方的合作。

35. 本委外合同因任何原因解除或终止的，乙方最迟应当在本合同解除或终止之日起的十日内做好相应的工作交接和人员撤场手续，确保项目人员有序并在不损坏甲方合法权益的情况下撤场，甲方对工作交接要求和撤场期限另有要求的，听从甲方要求，乙方在工作交接和人员撤场期间仍应当按照本合同的要求履行本合同的义务。

36. 乙方要负责项目人员职业病预防措施，保护劳动者健康，确保职业病防治管理必要的经费投入，职业病防治经费由乙方负责。

37. 乙方不得以任何形式转租、转让、抵押承包区域，在承包区域只能从事甲方认可的站务员服务工作。

38. 乙方项目人员应严格遵守甲方的《运营分公司工作证件管理办法》、《运营分公司车站免费通道管理办法》等要求，对于违章使用临时出入证的将按照甲方规定进行处理。

39. 乙方应确保在职服务人员健康证在有效期内，并不得向甲方隐瞒服务人员病情（包括流行性传染病等各类疾病），同时乙方应充分考虑员工工伤、大病等情况可能对企业造成的风险，凡属工伤意外、过劳死亡、劳务纠纷、各类突发事件、各类疾病等情况，乙方应给予妥善处理并及时通知甲方，严禁由于上述原因导致甲方工作未能正常开展，或影响甲方的企业形象，由此造成的所有责任均由乙方全部承担。

40. 乙方在履约期间未能按照合同约定履行合同义务，包括但不限于未按时履行工作职责、工作质量未达到预期标准、工作质量严重影响车站现场运作等情况，甲方可向乙方发出口头警告、书面《整改通知书》或约谈等要求其整改，限期不整改的，甲方在当月考评中纳入考核，一个月内发生两次及以上出现限期未整改情况，甲方有权终止本合同。

41. 乙方须接受甲方的考评，对于情况属实且在合同约定范围内的考核事项，乙方须及时到指定的地点对考评结果进行签字确认，如乙方拒绝在考评单/考核单上签字，

经甲方两名经办人共同确认签字后，该考核表或考核单属于有效单据，因乙方不及时签字确认造成服务费无法按时支付的，责任由乙方承担。

42. 乙方人员在与车站票务现金及车票的交接、盘点过程中，由于发生长短款、票务差错、票务违章造成的经济损失，乙方人员须等额赔偿经济损失，发生票务违章的当事人视违章情节轻重予以重新培训上岗、调整岗位或辞退。若当事人不具备赔偿能力或逃离，由乙方承担经济损失。

43. 乙方人员必须爱护甲方提供的财产设施，如人为损坏，经双方确认后由乙方按市场价格赔偿。

44. 若服务区域内发生刑事案件、治安案件，乙方在岗人员必须及时向甲方报告，并协助有关部门保护好案发现场。

45. 合同期内，工服、物资装备及后勤保障基地的办公地点和办公必需品所产生的费用由乙方负责，不得向站务员收取。

46. 本合同履行过程中，因乙方原因导致甲方遭受损失的，乙方必须全额赔偿。

47. 若超过合同约定的服务期限，在新单位未进场的过渡期内，甲方要求乙方继续提供过渡期站务员业务服务的，乙方须无条件服从，服务费用亦按实际产生服务工时，按本合同月岗位单价进行结算支付。

48. 乙方向站务服务人员定期提供专业技能培训，保证站务服务人员有较高的业务能力，满足甲方的各种需求。

49. 乙方服务人员在工作岗位中不准私拿公物，拾到乘客遗失物品，必须及时上交车站工作人员以便转交失主，如因乙方原因导致物品丢失或损坏，一切责任由乙方承担。

50. 乙方在投标文件所承诺的拟投入本项目管理人员须实际投入本项目，乙方在服务期内如需更换上述人员，所更换人员的资质须达到投标时所承诺投入人员的同等资质，否则乙方须无条件接受相应的考核责任。

51. 乙方应对项目人员的人身安全负全部责任。乙方人员在上、下班途中和日常工作中，无论何种原因导致的人身伤害或伤害他人所产生的一切费用、责任均由乙方承担，甲方不承担任何相关责任。

## **第六条 违约责任**

1. 服务人员在工作期间发生工伤，甲方应积极组织抢救、保护现场，并及时通知乙方。若构成工伤的，乙方应负责工伤认定和劳动能力鉴定申请，工伤待遇由乙方向社保

部门申报办理。乙方承担超出社保工伤待遇外的费用或参照人身损害法律规定承担非工伤的赔偿责任。

2. 乙方应按甲方用户需求书约定的岗位标准提供符合甲方要求的服务人员，如乙方派出服务人员缺岗的，则按合同条款中《直接考核扣款列表》从当月的服务费中予以扣除。经甲方书面催告 3 次以上（含 3 次）仍未整改符合甲方要求的，甲方有权单方解除本合同，不予支付剩余款项，并要求乙方按合同总额【 】%的标准方支付违约金；甲方根据乙方实际完成情况/工作量结算费用。违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权向乙方追偿。

3. 除本合同另有约定违约责任外，乙方违反本合同约定且未能在甲方要求的期限内整改的，甲方有权单方解除本合同并向乙方收取相当于合同总额【 】%的违约金。

4. 若根据本合同约定乙方应当支付违约金和/或承担赔偿责任等，甲方有权直接从应付乙方的款项和/或保证金中扣除相应金额。甲方追偿的违约金、损害赔偿等款项，如无甲方书面通知的，按照如下顺序抵充：追偿费用、违约金或利息、损害赔偿费用、合同价款/合同费用。甲方仅需就扣除款项向乙方开具相应数额的收据作为凭证，乙方无权要求甲方开具发票。

5. 除本合同另有约定之外，本合同解除权行使期间为知道或应当知道解除事由之日起 3 年内，合同解除后，违约方仍应承担违约责任。

6. 乙方对上述违约责任及违约情形已充分认知，并承诺不在发生违约行为时请求对违约责任进行减免。乙方违约时，甲方有权向乙方追偿的损失包括但不限于直接、间接损失，还包括诉讼费、律师费、保全费、误工费、交通费等甲方为向乙方追偿而支出的费用。

7. 在本合同履行期间，甲方对乙方的任何违约行为施以任何宽限或延缓执行本合同内甲方应享有的权利，均不能损害、影响或限制甲方依有关法律规定和本合同作为债权人应享有的一切权益和权利，不能作为甲方对任何违反本合同行为的许可或认可，也不能视为甲方放弃对现有或将来违约行为采取行动的权利。

#### 第七条 不可抗力

1. 不可抗力系指以当事人的能力不能预见、不能抗拒、不能避免的客观情况。包括但不限于：地震、山洪、海啸、台风、战争、突发传染病及政府采取的疫情防控措施、政府行为、行业政策变更等。

2. 如遭遇不可抗力情形，遭遇不可抗力的一方应于 7 日内以书面形式通知另一方；受不可抗力影响的当事人应当积极采取措施减少损失，因其怠于采取相应措施而致使损失扩大的，不得就扩大的损失部分主张免责。不可抗力结束后，双方应尽快恢复履行合同约定事项。

#### **第八条 通知条款**

甲乙双方约定以邮寄方式发送通知，双方确认其有效送达地址如下：

甲方送达地址：\_\_\_\_\_，联系人\_\_\_\_\_，电话\_\_\_\_\_；

乙方送达地址：\_\_\_\_\_，联系人\_\_\_\_\_，电话\_\_\_\_\_。

上述地址如有变更，应当书面通知对方，否则仍视上述地址为有效地址。一方给另一方的通知或文件以邮寄方式发出的，以收件人签收日为送达日，如按上述地址邮寄文件被退回的，退回之日视为送达日；如因合同争议发生诉讼的，前述地址同样作为诉讼的送达地址。

#### **第九条 保密**

1. 双方保证对在讨论、签订、执行本合同过程中所获悉的属于对方的且无法自公开渠道获得的文件及资料（包括商业秘密、公司计划、运营活动、财务信息、技术信息、经营信息及其他商业秘密）予以保密。未经该资料和文件的提供方同意，另一方不得向任何第三方泄露该商业秘密的全部或部分内容，但法律、法规另有规定或双方另有约定的除外。

2. 无论本合同是否生效、被撤销、变更、解除或终止，本合同之保密条款不受其限制而继续有效。

#### **第十条 附则**

1. 甲乙双方如因履行本合同发生纠纷，应当友好协商解决，协商不成的，甲乙双方任何一方均可向【甲方】住所地人民法院管辖诉讼解决。

2. 本合同附件为本合同一部分，与本合同具有同等效力。本合同未尽事宜双方可另行协商签订补充协议，补充协议经双方签章后与本合同具有同等法律效力。

3. 本合同一式【 】份，甲方持【 】份，乙方持【 】份，自双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章或合同专用章之日起生效，具有同等的法律效力。

（本页无正文，为《站务员业务委外项目》的签字页）

甲方（盖章）：

法定代表人或授权代表人（签字）：

签订日期： 年 月 日

乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表人（签字）：

签订日期： 年 月 日

## 第六章 投标文件格式



## 一、价格部分文件

项目名称：东莞轨道交通 2025-2028 年 2 号线站务员业务委外  
项目

项目编号：

包号：

投 标 人（加盖公章）：

投标人法定代表人或被授权人（签名或盖私章）：

年 月 日

**A 包报价：****1、投标报价一览表**

项目名称：东莞轨道交通 2025-2028 年 2 号线站务员业务委外项目

项目编号：FW-20250033

包号：A 包

[货币单位：人民币元]

序号	投标报价			服务期限	备注
	不含税总价	增值税额	含税总价		
1	大写：  小写：		大写：  小写：		
2	增值税税率为：				

注：

1. 此表的投标总价是所有需招标人支付的本次招标标的金额总数即**投标总报价**。
2. 投标总价栏用文字和数字两种方式表示投标总价。中文大写金额用汉字，如壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾、佰、仟、万、亿、元、角、分、零、整（正）等。  
如：小写：3,256,987.12；大写：叁佰贰拾伍万陆仟玖佰捌拾柒元壹角贰分。
3. 投标总价的大小写不一致的，以大写为准。
4. 投标报价结果以人民币元为单位，保留到小数点后两位。
5. 投标总价必须准确唯一，且**投标总报价不能超过本项目预算价，否则按废标处理**。

投标人名称（加盖公章）： \_\_\_\_\_

投标人法定代表人或被授权人（签名或盖私章）： \_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

## 2、投标分项报价表

项目名称：东莞轨道交通 2025-2028 年 2 号线站务员业务委外项目

项目编号：包号：A 包

岗位需求数量	合同服务期限(月份)	月岗位单价(元/岗/月)	项目服务费用不含税总价(元)	项目服务费用含税总价(元)
63.5	36			
说明： 1. 合同周期：2025 年 5 月 1 日-2028 年 4 月 30 日，共 36 个月； 2. A 包合同服务费用总价=岗位需求数量*月岗位单价*合同服务期限 36 个月。				

上述表格内各项费用之和必须与投标总报价相一致。

注：

1. 如果单价和总价不符时，以单价为准，修正总价。
2. 总报价应等于“开标一览表”中的投标总价。
3. 按用户需求要求进行报价。
4. 以上数量为预估数量，以实际发生数量结算。
5. 本包预算金额为 19688175.00 元（含税），投标人按单价及小计汇总后填报的总报价不能超过预算金额，否则作无效投标处理。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

投标人法定代表人或被授权人（签名或盖私章）：\_\_\_\_\_

日期：        年    月    日

**B 包报价：****1、投标报价一览表**

项目名称：东莞轨道交通 2025-2028 年 2 号线站务员业务委外项目

项目编号：FW-20250033

包号：B 包

[货币单位：人民币元]

序号	投标报价			服务期限	备注
	不含税总价	增值税额	含税总价		
1	大写：  小写：		大写：  小写：		
2	增值税税率为：				

注：

1. 此表的投标总价是所有需招标人支付的本次招标标的的金额总数即**投标总报价**。
2. 投标总价栏用文字和数字两种方式表示投标总价。中文大写金额用汉字，如壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾、佰、仟、万、亿、元、角、分、零、整（正）等。如：小写：3,256,987.12；大写：叁佰贰拾伍万陆仟玖佰捌拾柒元壹角贰分。
3. 投标总价的大小写不一致的，以大写为准。
4. 投标报价结果以人民币元为单位，保留到小数点后两位。
5. 投标总价必须准确唯一，且**投标总报价不能超过本项目预算价，否则按废标处理**。

投标人名称（加盖公章）： \_\_\_\_\_

投标人法定代表人或被授权人（签名或盖私章）： \_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

## 2、投标分项报价表

项目名称：东莞轨道交通 2025-2028 年 2 号线站务员业务委外项目

项目编号：包号：B 包

岗位需求数量	合同服务期限(月份)	月岗位单价(元/岗/月)	项目服务费用不含税总价(元)	项目服务费用含税总价(元)
55	36			

说明：

1. 合同周期：2025 年 5 月 1 日-2028 年 4 月 30 日，共 36 个月；
2. B 包合同服务费用总价=岗位需求数量\*月岗位单价\*合同服务期限 36 个月。

上述表格内各项费用之和必须与投标总报价相一致。

注：

1. 如果单价和总价不符时，以单价为准，修正总价。
2. 总报价应等于“开标一览表”中的投标总价。
3. 按用户需求要求进行报价。
4. 以上数量为预估数量，以实际发生数量结算。
5. 本包预算金额为 17052750.00 元（含税），投标人按单价及小计汇总后填报的总报价不能超过预算金额，否则作无效投标处理。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

投标人法定代表人或被授权人（签名或盖私章）：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

## 二、商务、技术部分文件

项目名称：东莞轨道交通 2025-2028 年 2 号线站务员业务委外  
项目

项目编号：

包号：

投 标 人（加盖公章）：

投标人法定代表人或被授权人（签名或盖私章）：

年 月 日

## 1、投标函

致：东莞市轨道交通有限公司

我方确认收到贵方提供的东莞轨道交通 2025-2028 年 2 号线站务员业务委外项目等相关服务的招标文件（项目编号：FW-20250033 包号：\_\_\_\_\_）的全部内容，我方：（投标人名称）作为投标人正式委托（受委托人全名，职务）代表我方进行有关本投标的一切事宜。

在此提交的投标文件，正本 1 套，副本 1 套，包括如下等内容：

1. 价格部分文件；
2. 商务、技术部分文件；

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并重申以下几点：

- （一）我方决定参加项目编号为 FW-20250033 的投标；
- （二）全部有关服务的投标总价（详见投标报价一览表）；
- （三）本投标文件的有效期自投标截止日后 120 天有效，如中标，有效期将延至合同终止日为止；
- （四）我方已详细研究了招标文件的所有内容包括相关资料及修正文（如果有），对本项目招标文件的所有内容已清楚，接受本招标文件的所有条款及要求；
- （五）我方明白并愿意在规定的开标时间和日期之后，投标有效期之内撤回投标，则投标保证金将被贵方没收；
- （六）我方同意按照贵方可能提出的要求而提供与投标有关的任何其它数据或信息；
- （七）我方理解贵方不一定接受最低标价或任何贵方可能收到的投标；
- （八）我方如果中标，将保证履行招标文件以及招标文件修改书（如果有的话）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《合同书》中的全部任务；
- （九）我方明白并同意在规定的递交投标文件截止日期之后，投标有效期之内撤回投标或中标后无正当理由拒签合同的，将被列入东莞市轨道交通有限公司黑名单，不再具有一年内参与东莞市轨道交通有限公司企业招标采购项目的资格；

（十）所有与本投标有关的函件请发往下列地址：

地 址：\_\_\_\_\_ 邮政编码：\_\_\_\_\_

联系人：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_ 传 真：\_\_\_\_\_

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

投标人地址：\_\_\_\_\_

投标人法定代表人或被授权人（签名或盖私章）：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

## 2、承诺书

致：东莞市轨道交通有限公司

我方已完整阅读了东莞轨道交通 2025-2028 年 2 号线站务员业务委外项目（项目编号：FW-20250033包号：    ）招标文件的所有内容（包括用户需求书、澄清，以及所有已提供的参考资料和有关附件），并完全理解上述文件所表达的意思，该项目递交投标文件时间截止后，我方承诺不再对上述文件内容进行询问或质疑。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

投标人法定代表人或被授权人（签名或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：    年    月    日



### 3、法定代表人身份证明书

致：东莞市轨道交通有限公司

本证明书声明：注册于（国家名称）的（投标人名称）在下面签字的（法定代表人姓名、职务）为本公司的合法代表人（相关身份证复印件须附后）。

特此证明

投标人名称（加公章）：\_\_\_\_\_

投标人地址：\_\_\_\_\_

法定代表人（签名或盖章）：\_\_\_\_\_

职 务：\_\_\_\_\_

#### 4、法定代表人授权委托书

致：东莞市轨道交通有限公司

本委托书声明：在下面签字的（法定代表人姓名、职务）代表（投标人名称）委托在下面签字的（受委托人的姓名、职务）为本公司的合法代表人，就东莞轨道交通 2025-2028 年 2 号线站务员业务委外项目（项目编号：FW-20250033 包号： ）的投标及合同的执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜（相关身份证复印件须附后）。

本委托书于\_\_\_\_年\_\_月\_\_日签字生效。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

投标人地址：\_\_\_\_\_

法定代表人（签名或盖章）：\_\_\_\_\_

职 务：\_\_\_\_\_

被授权人（签名或盖章）：\_\_\_\_\_

职 务：\_\_\_\_\_

注：如法定代表人投标不需附此委托书。

## 5、资格文件声明函

致：东莞市轨道交通有限公司

关于贵方\_\_\_\_年\_\_月\_\_日东莞轨道交通 2025-2028 年 2 号线站务员业务委外项目  
(项目编号：FW-20250033包号： ) 的招标邀请，本签字人(法定代表人)愿意参加投  
标,提供招标文件中规定的货物或服务项目，并证明提交的资格文件和说明是准确、真  
实、有效的,并已清楚招标文件的要求及有关文件规定。并承诺在本次招标采购活动中，  
如有违法、违规、弄虚作假行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我公司  
(企业)承担。

特此声明！

投标人名称（加盖公章）： \_\_\_\_\_

投标人法定代表人或被授权人（签名或盖私章）： \_\_\_\_\_

日 期：        年        月        日

## 6、投标单位基本情况、简介

投标人全称				企业性质	
地址				电话/传真	
成立年月				经营范围	
营业执照号码					
注册资金				职工人数	
公司所获证书	证书名称	发证单位	证书等级	证书有效期	
公司财务状况	年 度	总资产（元）	年营业额（元）	年净利润（元）	
企业简介					

投标人名称（加盖公章）： \_\_\_\_\_

日 期：        年        月        日

## 7、投标人资格证明文件

包括但不限于：

1、多证合一营业执照的复印件（或事业单位法人证书）；

注：若投标人提供虚假信息的，将按省市及东莞市轨道交通有限公司采购管理办法相关规定严肃处理。

## 8、投标人承诺

## 8.1 投标人资格承诺

事项名称	认定时间	处罚期届满/异常名录信息失效时间	备注
是否被列入“中国执行信息公开网”被认定为失信被执行人			
是否被认定为重大税收违法案件当事人名单			
是否被认定为严重违法失信行为记录名单			
有无受各级管理部门的处罚			
是否存在大额诉讼或多宗诉讼或其他违法、违约等影响本次招标项目正常履行的情况			
是否存在与东莞市轨道交通有限公司在签订合同的履约过程中，因投标人或其关联公司严重违约而致使合同变更、中止、解除的情形			
是否正在与东莞市轨道交通有限公司发生诉讼			
是否存在法院判决或仲裁裁决认定投标人或其关联公司在与东莞市轨道交通有限公司履约过程中存在违约责任或过失责任的情形			
是否存在以下任一情形：（1）投标人处于被责令停业状态；（2）投标资格被住建部或应急管理部或省、市内的建设行政管理部门取消；（3）财产处于被接管、破产状态；（4）在投标截止时间前 3 年内发生了骗取中标或严重违约或重大质量安全责任事故。			

注：1. 根据投标人及其不具有独立法人资格的分支机构的实际情况自行编写，无相关事项的，在“认定时间”列填“无”；

2. 若受到相关处罚的应附处罚相关材料复印件，发生经济诉讼或纠纷的应附法院判决书、仲裁裁决等相关材料复印件（未完结的诉讼或纠纷除外）；

3. 如相关异常名录信息已失效，投标人需提供相关证明资料；
4. 投标人须按其实际情况如实填写上述承诺事宜，招标人及招标代理机构有权在开标后对投标人的上述承诺进行逐一核实，如发现投标人存在虚报、瞒报等情况，将取消其中标资格。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日 期：        年        月        日

## 8.2 投标承诺函

致：东莞市轨道交通有限公司

我\_\_\_\_（投标人名称）（以下简称我公司）对在贵公司投标的东莞轨道交通 2025-2028 年 2 号线站务员业务委外项目（以下简称“本项目”），我公司承诺在投标文件中所列“项目管理团队”拟投入人员名单为本项目服务期内的实际投入人员，如服务期内出现未经贵公司同意无故更换所承诺的投入人员，或所更换的投入人员资质达不到投标时所承诺投入人员的同等资质的，我公司自愿接受合同中相应的考核，愿意承担相应的经济责任。

特此承诺！

承诺单位（名称及公章）：

法定代表人或经办人（签字）：

年 月 日



### 8.3 其他承诺（如有）

（格式由投标人自定义）

## 9、业绩情况一览表

项目名称：东莞轨道交通 2025-2028 年 2 号线站务员业务委外项目

项目编号：FW-20250033

包号：

表 1：

序号	业绩项目名称	业绩服务内容	业绩合同签订日期	业绩委托单位评价	委托单位电话及联系人	备注
1						
2						
3						
...						

表 2：

序号	业绩协议名称	业绩协议服务内容	协议内容专业 (须包含公共交通专业、交通运输专业城市轨道交通专业、铁路专业之一)	委托单位电话及联系人	备注
1					
2					
3					
...					

注：1) 所提供的业绩资料须按评分标准中所列要求提供证明资料，若未按上述要求提供证明材料的业绩，或所附材料无法证明符合评分要求的业绩，在评标时将不予考虑。

2) 如被发现虚假将取消中标资格。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 10、拟投入本项目项目管理团队人员情况表格式

## 10-1 拟投入本项目项目负责人情况表

项目名称：东莞轨道交通 2025-2028 年 2 号线站务员业务委外项目

项目编号：FW-20250033 包号：

序号	姓名	性别	年龄	学历	轨道交通行业车站站务员业务劳务派遣或业务外包项目名称及管理经验职位名称	对应工作年限	拟任职务	备注
								可根据需要 新增/删除行

注：1) 所提供的人员资料须按评分标准中所列要求提供证明资料，所附材料无法证明符合评分要求的人员，在评标时将不予考虑。

2) 多个城市轨道交通车站站务员业务劳务派遣或业务外包项目管理工作年限可累计。

3) 如被发现虚假将取消中标资格。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

**10-2 拟投入本项目站区负责人情况表**

项目名称：东莞轨道交通 2025-2028 年 2 号线站务员业务委外项目

项目编号：FW-20250033

包号：

序号	姓名	性别	年龄	学历	轨道交通行业车站站务员及以上岗位名称	对应工作年限	拟任职务	备注
								可根据需要新增/删除行

注：1) 所提供的人员资料须按评分标准中所列要求提供证明资料，所附材料无法证明符合评分要求的人员，在评标时将不予考虑。

2) 同一名人员在多家单位的轨道交通行业车站站务员及以上岗位（含委外站务员、委外站务助理等）工作年限可累计。

3) 如被发现虚假将取消中标资格。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

## 11、投标方案

投标人应编制详细、完整的供货或服务方案，该方案应满足或高于招标文件要求，具体内容包括不限于本项目招标文件评分标准中所列内容。投标人应尽可能提供详细说明，以便评委会对投标方案有详细了解。

## 12、用户需求偏离表

项目名称：东莞轨道交通 2025-2028 年 2 号线站务员业务委外项目

项目编号：FW-20250033

包号：

序号	招标文件要求		投标文件内容		
	条款号	简要内容	偏离情况	具体偏离内容	对应证明材料页码

备注：

- (1) 投标人应对照招标文件用户需求书的响应，逐条逐项、如实地填写“偏离情况”，若发现未填写本表，或虚假填写本表，或伪造、变造证明材料的，按无效投标文件处理。
- (2) 偏离情况分为：正偏离、负偏离、无偏离。正偏离是指投标人提供的服务优于招标文件的要求；负偏离是指投标人提供的服务不满足或不完全满足招标文件的要求；无偏离是指投标人提供的服务完全满足招标文件的要求。
- (3) “偏离情况”项为正偏离（或负偏离）的，必须在“具体偏离内容”项内详细说明与招标文件的偏离内容，“偏离情况”项为无偏离的，在“具体偏离内容”项内填“无”或不填写。如投标人差异内容较多可另附页说明，并在本偏离表注明其在投标文件中的具体页码。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：        年        月        日

## 13、★号条款响应表

项目名称：东莞轨道交通 2025-2028 年 2 号线站务员业务委外项目

项目编号：FW-20250033

包号：

序号	招标文件要求		投标文件对应内容	响应情况
	条款号	招标文件要求		
1				
2				
3				
4				

注：

- (1) 凡标有“★”的地方均被视为实质性内容或重要的技术指标要求或性能要求。投标人要特别加以注意，必须对此回答并完全满足这些要求，否则若有一项带“★”的指标未响应或不满足，将按无效投标处理。如果要求提供资料的，还需要按照要求提供对应的证明资料。
- (2) “投标文件对应内容”填写“★”内容的响应内容，“响应情况”填写“完全响应”。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：    年    月    日





## 15、投标保证金汇入情况说明

东莞市轨道交通有限公司：

本单位已按东莞轨道交通 2025-2028 年 2 号线站务员业务委外项目（项目编号：F  
W-20250033 包号：    ）的招标文件要求，于  年  月  日前以（付款形式）方式汇入  
指定账户（账户名称：          ，账号          ，开户银行：          ）。

投标单位投标保证金的汇款情况：（详见附件一投标保证金进账单）

汇出时间：  年  月  日；

汇款金额：（大写）人民币                                  元整（小写：¥           元）；

汇款账户名称：          （必须是投标时使用的单位名称）

账          号：          （必须是投标时使用的账号）

开  户  银  行：  银  行    省    市          （分行/支行）

本单位谨承诺上述资料是正确、真实的，如因上述证明与事实不符导致的一切损失，  
本单位保证承担赔偿责任等一切法律责任。

投标保证金退回时，请按上述资料退回。

附件：投标保证金进账单复印件（加盖公章）

（单位公章）

年  月  日

单位名称：                                  

单位地址：                                  

联系人：                                  

单位电话：                                  

联系人手机：

## 16、中标服务费承诺书

东莞市轨道交通有限公司：

本公司（投标人名称）在参加在贵公司举行的东莞轨道交通 2025-2028 年 2 号线站务员业务委外项目（项目编号：FW-20250033 包号：    ）招标中如获中标，我公司保证在收到“中标通知书”后 3 天内，按本招标文件第二章第 5.2 条的有关规定，向贵公司交纳“中标服务费”。

如我方违约，愿凭贵方开出的违约通知，按上述承付金额 200%由招标人在支付给我公司的合同金额中代为扣付。

特此承诺！

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_

单位地址：\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_

传真：\_\_\_\_\_

投标人法定代表人或授权代表（签名或盖章）：\_\_\_\_\_

签署日期：\_\_\_\_\_

## 17、投标人认为需加以说明的其他内容

格 式 自 定

### 三、无线胶装样式

