广东机场集团服务质量测评项目

采购文件

采购方：广东省机场管理集团有限公司

二○二二年七月

目录

第一部分 邀请函

第二部分 供应商须知

第三部分 用户需求书

第四部分 评审办法

第五部分 报名文件格式

第六部分 合同条款

**第一部分 邀请函**

广东省机场管理集团有限公司（以下简称“采购方”）就广东机场集团服务质量测评项目进行公开采购，现邀请合格的供应商（以下简称“供应商”）提交报价。具体如下：

一、项目概况

1.项目名称：广东机场集团服务质量测评项目

2.项目地点：广东省内

3.项目内容：在2022-2024年度，对采购方所辖6个机场及物流公司开展服务质量测评，包括但不限于旅客（包括普通旅客、贵宾旅客）、机场主要用户（包含航空公司、货主货代、商业租户等）以及机场员工关心的机场服务问题进行调查，并形成分析报告。

4.资金来源：企业自筹资金

二、采购内容

1.采购内容及限价：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **数量** | **采购限价** |
| 1 | 广东机场集团2022年度服务质量测评 | 1 | 人民币：55万元 |
| 2 | 广东机场集团2023年度服务质量测评 | 1 | 人民币：55万元 |
| 3 | 广东机场集团2024年度服务质量测评 | 1 | 人民币：55万元 |
|  | 合计（含税） | 3 | 人民币：165万元 |

2.项目期限：2022年度-2024年度，共三年，每年开展两次测评工作（具体开展时间按采购方的通知为准）。

注：本项目采取１+２模式，即采购方每个测评年对项目开展情况进行考核，首个服务测评年度的服务考核评定为优良的，双方经协商一致，服务期限可相应延长，最长延长２个测评年度，每年服务期满，甲方对乙方服务质量进行考评，考核评定为优良的，可执行下一年度合同，总服务期限不超过３年。

三、合格供应商资格条件

1.供应商为企业的，应提交营业执照和组织机构代码证的复印件（按照“三证合一”或“ 五证合一”登记制度进行登记的，可仅提供营业执照复印件，并加盖公章）；供应商为依法允许经营的事业单位的，应提交事业单位法人证书和组织机构代码证的复印件（加盖公章）。

2.2019年1月1日至今，供应商具有完成政府部门或企事业单位服务质量（客户满意度）测评相关项目的有效业绩（须提供反映有效业绩的合同复印件和合同成果关键页复印件并加盖公章）。

3．供应商需登录广东省机场管理集团有限公司资源交易平台（以下简称“交易平台”）（平台地址：http://wz.gdairport.com/），点击首页“采购项目”，进入“用户中心”进行合作商注册。注册成功的供应商才能通过该网站参与报名(须打印合作商登记录表并加盖公章）。

4.本项目不接受单位负责人为同一个人的两个及两个以上单位或控股与被控股单位，或同一控股单位的直接下属单位同时报名参加，否则所有单位报名做无效处理。

5.供应商需承诺对取得的资料承担保密义务，不向第三方提供（披露），不将资料用于本项目之外的其他用途。保密期限以采购方的要求为准。违反保密义务，供应商应承担法律责任（法人签字并加盖公章）。

6.供应商不得存在以下情形：

6.1被列入国家企业信用信息公示系统的经营异常名录或严重违法失信企业名单，以“国家企业信用信息公示系统”网站（www.gsxt.gov.cn）查询为准，合作商需从“国家企业信用信息公示系统”网站截图并加盖公章或电子签章（未按格式要求截图或截图信息不清晰将导致报价被拒绝；供应商为依法允许经营的事业单位的，可无需提供截图）；

6.2被列为“失信惩戒”，以“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）查询为准，合作商需按采购文件给定的格式要求从“信用中国”网站截图并加盖公章（未按格式要求截图或截图信息不清晰将导致报价被拒绝）；

6.3与采购方、采购方及其关联公司在本公告发布之日起前三年内发生各种诉讼和仲裁的;

6.4供应商、法定代表人及项目负责人被列入广东省机场管理集团有限公司不予合作对象名单且在限制期内;

6.5供应商、法定代表人及项目负责人存在国家、省市相关法律法规和行业有关规定不得参与本项目采购的情形;

6.6在本公告发布之日起前三年内，供应商因腐败或欺诈行为而被政府或业主宣布取消投标资格；

6.7存在其它失信情况的。

注：关联公司是指采购方所全资、控股的各公司以及采购方所属的各非法人实体单位。

7.供应商应对采购方以下“合作商不诚信行为”的确定条件进行响应，并提供承诺书：

7.1参与本项目的供应商，有下列情形之一的，将被列入采购方不予合作对象名单：

7.1.1通过向采购方提供不正当利益谋取成交；

7.1.2借用他人名称、资质进行挂靠，或者将自己的名称、资质借给他人挂靠进行报价，或以其他方式弄虚作假，骗取成交；

7.1.3采取不正当手段诋毁、排挤其他合作对象；

7.1.4在采购过程与采购方相关工作人员私下进行协商谈判，损害采购方或其他供应商利益；

7.1.5针对资格审查文件、采购文件或者在资格预审公示或成交候选人公示期间，故意捏造事实、伪造证明材料，恶意进行质疑，影响采购工作顺利推进；

7.1.6存在围标串标行为；

7.1.7采购方成交通知书发出后，供应商拒绝签订合同（因不可抗力原因不能履行合同的除外）；

7.1.8自采购公告发布之日起前三年内与采购方以及关联公司发生诉讼或仲裁的供应商；

7.1.9发生向采购方及其关联公司的有关工作人员行贿情形；

7.1.10参与采购方非招标采购活动进行两次（含）以上无效异议的合作对象，因其无效异议对采购方以及关联公司造成经济损失、工作滞后的，可纳入非招标采购项目不予合作名单。具有下列情形之一的，应视为无效异议：

——异议主体不是供应商或其他利害关系人；

——供应商是法人的，异议书未经其法定代表人或者授权代表签字并盖章；其他组织或者自然人投诉的，异议书未经其主要负责人或者投诉人本人签字并附有效身份证明复印件；

——异议人未提供必要的证明材料和明确的要求；

——异议人捏造事实、伪造材料或者以非法手段取得证明材料进行异议的，证据来源的合法性存在明显疑问，异议人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料；

——其他属无效异议的情形。

7.2成交供应商在合同履行，项目实施、运行阶段，有下列情形之一的，列入不予合作对象名单：

7.2.1不按采购文件要求，报名文件承诺的条件与采购方签订合同，或在合同签订中存在欺诈情形，违反采购文件规定，对采购方或关联公司不利；

7.2.2违反合同约定，将承揽项目转包或违法分包给他人；

7.2.3因成交供应商责任原因连续发生不安全事件、事故或造成恶劣不良影响；

7.2.4使用的设备、材料以次充好或提供与合同不符的假冒伪劣产品等降低质量情形或造成不良影响；

7.2.5因环保、噪音问题造成社会恶劣影响；

7.2.6拖欠农民工工资，造成恶劣影响的，或发生上访维稳事件，或导致采购方或关联公司垫付农民工工资；

7.2.7虚报工程量或设备、材料结算量，拒不接受第三方咨询单位按合同约定审定的工程造价，设备、材料数量，造成工程延误、设备材料到货期延误、结算滞后；

7.2.8拒绝履行合同主要条款，造成合同无法正常履约；

7.2.9因严重违约被采购方依法单方解除合同；

7.2.10存在向采购方或关联公司相关工作人员行贿等不廉洁情形。

8.本项目不接受联合体报价,不接受只对其中部分内容报价。

9.服务期完全符合采购公告要求。

四、报名文件的提交形式、地址和截止时间

1.供应商可以现场递交或邮寄两种方式递交项目报名文件。

2.报名文件现场递交或邮寄地址为：广州市白云区机场路282号广东机场集团办公楼701办公室，收件人：胡先生，联系电话：020-86128748。

3.报名文件递交及截止时间：2022年7月11日09：00至2022年7月18日16:00。（邮寄方式递交的报名文件以文件寄出时间为准）

4.报名文件按指定时间、地点送达，逾期递交的报名文件将被拒绝。

5.采购方不接受以电子邮件、电话、传真等形式的报价。

6.在规定的报名截止时间，报名的供应商不足3名时，采购人将发布公告延长接受报名时间。在延期报名时间内，已报名供应商的资料仍有效并可自行补充资料，未报名的申请单位可根据公告的约定参与报名。

7.若延长报名时间后，登记的供应商仍不足3名时，采购人将变更采购方式。

五、报名文件有效期

报价有效期为报价截止日之日起90天，成交人的报价有效期应延至合同验收之日。

六、投诉监督方式

供应商可以对本次采购活动中的任何违法及不公平内容向广东省机场管理集团有限公司机场建设管理部投诉。

联系人：马小姐

联系电话：020-86130371

七、采购方联系方式

采购方：广东省机场管理集团有限公司

联系人：胡先生

联系电话：020-86128748

地 址：广州市白云区机场路282号

**第二部分 供应商需知**

供应商必须认真阅读采购文件中所有的事项、格式、条款和采购需求等。供应商没有按照采购文件要求提交全部资料，或者报名文件没有对采购文件在各方面都做出实质性响应的可能导致其报价无效或被拒绝。

一、名词解释

（一）采购方：本项目是指广东省机场管理集团有限公司，负责项目的整体规划，作为合同采购方（用户）的主体承担质疑回复、履行合同、验收与评价等义务。

（二）供应商：是指在采购方招标、采购管理平台(wz.gdairport.com)网站专区完成本项目注册登记并提交报名文件的供应商。

（三）采购文件：是指包括采购文件及其补充、变更和澄清等一系列文件。

（四）采购信息发布网站：采购方招标、采购管理平台(wz.gdairport.com)网站。

二、一般要求

（一）报价的费用。采购方不承担供应商准备报名文件和递交报名文件以及参加本次采购活动所发生的任何成本或费用。

（二）采购文件的澄清和修改

1．采购方对采购文件进行必要的澄清或者修改的，在采购信息发布网站上发布更正公告。澄清或者修改的内容可能影响报名文件编制的，更正公告在报价截止时间至少5日前发出；不足5日的，顺延提交报名文件截止时间。

2．更正公告为采购文件的组成部分，一经在采购信息发布网站发布，视同已通知所有采购文件的收受人，供应商及时留意变更公告发布信息。

3．如更正公告有重新发布采购文件的，供应商应联系采购方获取新发布采购文件制作报名文件。

4．供应商在规定的时间内未对采购文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。对采购文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评审小组有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个供应商。

（三）关于分支机构报价。分支机构报价的，须提供分支机构的营业执照（执业许可证）扫描件及总公司（总所）出具给分支机构的授权书，授权书须加盖总公司（总所）公章。总公司（总所）可就本项目或此类项目在一定范围或时间内出具授权书。已由总公司（总所）授权的，总公司（总所）取得的相关资质证书对分支机构有效，法律法规或者行业另有规定的除外。

（四）关于关联企业法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商。不得同时参加同一项目或同一子项目的报价。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

（五）纪律与保密事项

1．供应商不得相互串通报价，不得妨碍其他供应商的公平竞争，不得损害采购方或其他供应商的合法权益，供应商不得以向采购方、评审小组成员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

2．在确定成交供应商之前，供应商不得与采购方就报价价格、报价方案等实质性内容进行谈判，也不得私下接触评审小组成员。

3.在确定成交供应商之前，供应商试图在报名文件审查、澄清、比较和评价时对评审小组、采购方施加任何影响都可能导致其报价无效。

4．获得本采购文件者，不得将采购文件用作本次报价以外的任何用途。若有要求，开标后，供应商应归还采购文件中的保密文件和资料。

5．由采购方向供应商提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其它资料，均为保密资料，仅被用于它所规定的用途。除非得到采购方的同意，不能向任何第三方透露。开标结束后，应采购方要求，供应商应归还所有从采购方处获得的保密资料。

三、质疑

（一）供应商对此次采购活动有疑问，可在报名时间截止前（以采购方邮件显示接收时间或以邮寄收件人本人签收时间为准）以书面方式向采购方提出质疑，采购方应当收到质疑的三日内答复供应商，联系人，胡先生，电话号码，020-86128748。

（二）供应商对评审结果有质疑或投诉的，可联系采购方监督电话，马小姐，020-86130371，但需对质疑或投诉内容的真实性承担责任。

（三）以上质疑或投诉必须是书面的原件，并加盖供应商公章及由法定代表人或其授权代表签署或盖章。质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

四、报价要求

（一）报价限价

★本项目三年服务期总报价不得超过采购限价165万元，每年报价均不超过55万元，否则视为无效报价。

（二）报名文件的制作

1．报名文件中，内容文件编制格式要求详见第五部分说明。如因不按要求编制而所引起后果由供应商承担。

2．供应商不得将同一个项目或同一个子项目的内容拆开报价，否则其报价将被视为非实质性响应。

3．供应商须对采购文件的对应要求给予唯一的实质性响应，否则将视为不响应。

4．采购文件中，凡标有“★”的地方均为实质性响应条款，供应商若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效报价处理。

5．供应商必须按采购文件指定的格式填写各种报价，各报价应计算正确。除在采购文件另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，以人民币填报所有报价。

6．报名文件以及供应商与采购方就有关报价的往来函电均应使用中文。供应商提交的支持性文件和印制的文件可以用另一种语言，但相应内容应翻译成中文，在解释报名文件时以中文文本为准。

7．供应商应按采购文件的规定及附件要求的内容和格式完整地填写和提供资料。供应商必须对报名文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购方对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。采购方核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，应当书面知会采购方。

（三）报名文件的提交

1.报名文件的密封和标记:供应商应将报名文件按以下三部分进行封装和标记：

（1）供应商应将报名文件的正本和副本分别单独密封，报名文件为一正四副；

（2）项目的《报价表》应单独密封报价；

（3）全部信封或外包装上应当注明报名项目名称、“在（采购文件中规定的开标日期和时点）之前不得启封”的字样，封口处应加盖供应商印章或授权代表签名。如下：

收件人：广东省机场管理集团有限公司

项目名称：广东机场集团服务质量测评项目

供应商(公章)：（供应商全称）

供应商地址：

并标注“北京时间2022年7月x日上午9:30之前不得启封”字样。

2.报名文件需密封并在封口加盖供应商公章或授权代表签名，对未按要求密封的报名文件不予接收。如报名文件未按采购文件要求标记，采购方对报名文件的误投或提前启封概不负责。

3．供应商应在提交报名文件前，在采购方招标、采购管理平台(wz.gdairport.com)主页中“供应商注册”模块，按规定格式填写正确的供应商登记信息，登记为合格的候选供应商（已注册的除外）。

4．采购方不接受电子邮件、电报、电话、传真方式报价。

5．于提交报名文件截止时间前，供应商将报名文件完整提交至采购方收取报名文件的地点，且取得回执。报价截止时间结束后，采购方将不再接收供应商的报名文件。

6．采购方对因不可抗力事件造成的报名文件的损坏、丢失的，不承担责任。

7.所有报名文件均应密封，未密封报名文件遭拒绝的后果由供应商自行承担。

（四）报名文件的修改、撤回与撤销

1．在提交报名文件截止时间前，供应商可以修改或撤回未解密的报名文件，报名文件一经解密，将不允许修改或撤回。

2．在提交报名文件截止时间后，供应商不得补充、修改和更换报名文件。

3．在提交报名文件截止时间起至报价有效期终止日前，供应商不能撤销报名文件，否则采购方有权将其撤销行为载入不良信用记录。

（五）报价有效期

★报价有效期从提交报名文件的截止之日起算90天。在特殊情况下，采购方可于报价有效期满之前要求供应商同意延长有效期，要求与答复均以书面形式进行。供应商可以拒绝上述要求，但其报价将会被拒绝；同意延期的供应商其权利与义务相应延至新的截止期。

（六）报价保证金

本项目不收取报价保证金。

**第三部分 用户需求书**

一、项目概况

通过委托第三方机构对采购方下属单位（包括所辖白云国际机场、揭阳潮汕机场、湛江机场、梅州机场、惠州机场、韶关机场、物流公司）开展2022-2024年度服务质量测评，全面、公正地掌握服务工作的总体状况,了解客户对我司服务的满意程度和真实需求，针对存在的问题，结合采购方的服务战略及每年工作部署，研究提出进一步优化管理和服务的措施，促进管理水平和服务质量的不断提高。通过本次调查，应至少达到如下目标：

（一）帮助完成采购方下属单位服务质量的管理与监控；

（二）帮助采购方下属单位获取旅客、航空公司、货主货代、驻场单位及内部员工对服务效果的评价；

（三）帮助采购方下属单位明确自身服务的优势与劣势，改善客户服务手段；

（四）帮助采购方下属单位寻找提高客户满意度与忠诚度的行动策略，并提出相应建议。

二、调查对象和方式

调查对象为航空公司、旅客、货主货代、驻场单位、内部员工等有业务往来的机构和个人。

调查方式至少包含以调查问卷、直面访谈等多种方式。年度调查的次数不少于2次。

旅客满意度数据采集将采用在线旅客满意度调查的方式进行，如遇样本量不足的情况，应采取现场发放问卷方式确保样本量的调查。其他调查对象如航空公司、货主和货运代理、驻场单位、内部员工等有业务往来的机构和个人均以调查问卷或访谈等方式完成调查工作。

三、调查样本及规模

（一）问卷调查

根据各机场各类客户的数量设置相应的问卷数，每年整体有效问卷抽样数量至少不低于以下标准：

白云国际机场：3000份；

揭阳潮汕机场：1000份；

湛江机场：800份；

梅州机场：500份；

惠州机场：600份；

韶关机场：500份

物流公司：100份。

（二）访谈调查

根据各机场业务量确定相应的访谈样本数量，每年整体访谈抽样数量至少不低于以下标准：

白云国际机场：所有驻场航空公司的30%（以调研当月代理总数量为准）；及其他服务对象总数量不少于150个；

揭阳潮汕机场：所有驻场航空公司的30%（以调研当月代理总数量为准）；及其他服务对象总数量不少于80个；

湛江机场：所有驻场航空公司的30%（以调研当月代理总数量为准）；及其他服务对象总数量不少于60个；

梅州机场：所有驻场航空公司的30%（以调研当月代理总数量为准）；及其他服务对象总数量不少于30个；

惠州机场：所有驻场航空公司的30%（以调研当月代理总数量为准）；及其他服务对象总数量不少于50个；

韶关机场：所有驻场航空公司的30%（以调研当月代理总数量为准）；及其他服务对象总数量不少于30个；

物流公司：所有代理航空公司的30%（以调研当月代理总数量为准）；及其货主货代等其他服务对象总数量不少于30个。

（三）神秘旅客及其他调研

供应商需结合各机场实际情况，合理安排神秘顾客及其他调研方式样本数量。

四、调查的基本内容

应包括但不限于以下内容：

（一）航空公司

**– 安全保障**

**•** 机坪封闭性

• 跑道及滑行道

• 起降灯光设备

• 航空器监护

**– 运行保障**

**•** 廊桥

• 客梯车

• 摆渡车

• 其他特种车辆

• 停机位分配

**– 服务保障**

**•** 行李服务

• 登机服务

• 客舱清洁

**•** 舱单

• 不正常航班（含备降航班）保障

• 特殊旅客服务

• 服务流程

• 服务改进

（二）货主

**–** 货站环境及设施

– 货物交运服务

– 货物安检服务

– 货物提取服务

– 不正常运输服务

– 系统及智慧化服务

（三）旅客

**–** 机场交通

– 值机服务

– 安检服务

– 行李服务

– 环境卫生

– 设施设备

– 信息服务

– 离港与到港服务

– 不正常航班服务

– 特殊旅客服务

– 机场投诉处理

（四）商业租户

– 机场商业餐饮服务

**–** 办公场所管理

– 机场商户管理

– 安检服务

（五）内部员工

**–** 规章制度（工作手册）

– 工作适应性

– 工作氛围

– 工作回报

– 成长发展

– 后勤保障

– 工作认知

五、服务质量测评分析方法

应采取科学、先进的分析方法对甲方下辖各机场服务质量调研结果进行分析，得到各种影响因素，并与同量级或先进机场服务水平进行横向比较。

六、服务质量测评指标体系设计

基于采购方运营架构和服务特点，借鉴国内外对机场服务质量调查与评价经验，结合民航业的竞争形势，研究并提出客户交互界面（渠道、产品、服务）影响客户感知和服务质量的关键指标和核心要素，设计年度指标专项研究问卷，结合采购方服务工作战略及年度服务工作重点要求，制定相关评估方案。

七、报告编制

针对全年开展2期服务质量测评，依据客户满意度调查数据、客户服务信息进行客户满意度及各运营服务保障环节服务质量的深度分析，以书面形式提出针对性的客户满意度评价、提升策略和服务质量改进建议，并提供服务质量研究报告。

**第四部分 评审办法**

一、评审方法

本次评审采用综合评分法，评分按技术、商务、价格三部分分别打分的方式进行。三项总分为100分，其中技术得分占50分、商务占20分，价格占30分。

二、评审步骤

按采购方相关规章制度进行评审，由采购方组成评审委员会。评审委员对供应商的报名文件进行评审，评审步骤为符合性审查、价格评审、技术商务评审、综合评价。

（一）符合性检查

如报名文件实质上没有响应采购文件的要求，其报名将被拒绝，供应商不得通过修正或撤销报名文件内容，从而使其报名文件成为实质上响应的采购文件。如有不符合下列情况之一的，其报名文件将被拒绝：

1.合格的供应商：完全符合第一部分邀请函中“合格的供应商”的要求。

2.报价：总报价和每年报价均不得超过采购限价；在项目有效期内价格固定不变，不得以任何理由予以变更。

3.报价表：有法定代表人或授权代表签字/签章，并加盖公章。

4.报价文件应包括本采购文件第五部分《报名文件格式》中列明的全部资料且全部资料有加盖公章。

5.供应商须提供法定代表人/负责人资格证明书复印件并加盖公章。

6.如报名文件签署人不是法定代表人，须提供法定代表人授权委托书。

7.报名函：完全响应招标文件第六部分中的全部合同条款。

（二）技术和商务评审（70分）

通过符合性审查的供应商进入技术和商务评审环节。

**1、技术评分细则（50分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评审内容** | **分值** | **评分细则** |
| 服务方案 | 15 | **1.评分依据**依据供应商提供的服务方案及计划按以下标准进行综合比较评审，确定优中差并据此打分。**2.评分标准**1）优（10-15分）：对项目要求理解透彻，服务方案切实可行，对用户需求完全响应，提供的服务标准、保障机制等优于采购文件要求；2）中（5-9分）：对项目要求基本理解，服务方案基本可行，对用户需求完全响应，提供的服务标准、保障机制等满足采购文件要求；3）差（0-4分）：对项目要求理解存在偏差，服务方案需要做调整，对用户需求要求存在偏离。**3.证明文件**提供服务方案和项目实施计划。 |
| 数据能力 | 15 | **1.评分依据**依据供应商是否具有与完成本项目相关的大数据分析能力按以下标准进行综合比较评审，确定优中差并据此打分。**2.评分标准****2.1信息化工具（5分）**1）优（4-5分）：已有成熟测评系统或信息平台；2）中（2-3分）：已有基本可用的测评系统或信息平台；3）差（0-1分）：没有成型的测评系统或信息理台。**2.2大数据能力（5分）**1）优（4-5分）：信息数据库完整，每季度提供对比分析数据；2）中（2-3分）：信息数据库相对完整，每半年提供对比分析数据；3）差（0-1分）：信息数据库样本较少，每年提供对比分析数据。**2.3研究模型方法（5分）**1）优（4-5分）：研究所用的算法模型、调查及数据分析方法科学可行，根据采购方实际情况个性化定制。2）中（2-3分）：研究所用算法模型、调查及数据分析方法基本可行,符合采购方的基本需求。3）差（0-1分）：研究所用算法模型、调查及数据分析方析与本项目要求差距较大。**3.证明文件**提供相应的证明文件及描述性说明材料。 |
| 测评报告设计 | 10 | **1.评分依据**依据供应商针对本项目的测评报告的框架设计按以下标准进行综合比较评审，确定优中差并据此打分。**2.评分标准**1）优（7-10分）：测评维度和数据采样根据民航专业特点科学设计，报告框架逻辑清晰，服务工作重难点分析专业精准，合理化建议切实可行。2）中（3-6分）：测评维度和数据采样设计基本合理，报告框架相对完整，服务工作重难点分析基本到位，合理化建议基本可行。3）差（0-2分）：测评维度和数据采样设计与用户需求有偏离，报告框架需要调整，服务工作重难点分析和合理化建设与实际有偏差。**3.证明文件**提供测评报告设计方案。 |
| 增值服务 | 10 | **1.评分依据**依据供应商承诺提供的增值数据服务，以及数据来源的广度，提出建议的合理性、有效性进行综合比较打分。**2.评分标准****2.1与行业内其他机场对比数据（5分）**承诺提供采购方各成员机场的服务质量与行业内其它机场的对比数据，并提供针对性的改进提升建议。优4-5分，中2-3分，差0-1分，缺项不得分。**2.1主要航司对机场服务评价对比数据（5分）**承诺提供主要航空公司对采购方各成员机场的服务评价与行业内其它机场的对比数据，并提供针对性的改进提升建议。优4-5分，中2-3分，差0-1分，缺项不得分。**3.证明文件**提供相应数据能力证明，及承诺书。 |
| 合计 | 50 |  |

**2.商务评分细则（20分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评审内容** | **分值** | **评分细则** |
| 有效业绩 | 8 | **1.评分依据**依据供应商提供的“有效业绩”打分。有效业绩指（同时满足以下要求）：1）合同期限：自2019年1月1日至报价截止时间，正在执行中或已完成的项目，合同期限不少于1年；2）合同金额：年均合同金额人民币30万元以上；3）应用范围：大型企业事业单位及政府部门公众服务类测评调查项目**2.评分标准**1）民航运输业相关项目业绩的每1个得1分；2）非民航运输业相关项目业绩的每1个得0.5分。**3.证明文件**提供合同或协议的关键页复印件，需清晰地反映签订合同双方的单位、项目名称、含签订合同双方的落款盖章、签订日期、项目金额、业绩应用范围。合同签约主体须与供应商一致。所有材料须加盖供应商公章。未提供或未按要求提供不得分。 |
| 业主评价 | 4 | **1.评分依据**依据供应商曾获得的业主评价打分。**2.评分标准**1）曾经获得过航空运输业客户良好评价的，得4分；2）获得过交通运输业（除航空外）客户良好评价的，得3分；3）获得过其他行业客户良好评价的，得2分；4）缺项不得分。**3.证明文件**提供相关证明材料，并加盖业主公章（如属复印件须加盖供应商公章）。未提供或未按要求提供不得分。 |
| 服务团队负责人 | 3 | **1.评分依据**依据供应商对本项目配置的服务团队负责人的学历、经验和业绩等打分。**2.评分标准**1）具有研究生或以上学历的，得1分；2）在2个以上大型企事业单位或政府机关满意度调查项目中担任负责人的得1分，每多1个项目负责人经历加1分，最多2分；3）缺项不得分。**3.证明文件**提供服务人员学历经明、工作经历证明（加盖供应商公章）。 |
| 服务团队成员 | 5 | **1.评分依据**依据供应商对本项目配置的服务团队人数、学历、经验等打分。**2.评分标准**1）承诺项目每次调研派出人员不少于6人的，得1分；2）全部团队成员均参与过大型企事业单位或政府机关满意度调查项目的，得1分；3）全部团队成员均具有本科或以上学历的，得1分；若团队成员中有2人（含）以上具有博士研究生学历的，加1分。4）团队成员中有2人（含）以上具有高级职称的，得1分。5）缺项不得分。**3.证明文件**提供团队人员配置及相应的学历、工作经历证明（加盖供应商公章）。 |
| 合计 | 20 |  |

**3.计算方法：**按照评审程序、评分标准，评审委员会各成员分别就各个供应商的技术状况、商务状况及其对采购文件要求的响应情况进行评议和比较，评出其技术、商务评分。各评委的技术、商务评分算术平均值即为该报价人的技术、商务评分。

技术商务得分从高到低排序，排在前5名的供应商进入下一阶段的价格评审。不能进入价格评审的供应商不进入综合得分的计算和最终排名。

（三）价格评审（30分）

1.价格评审为客观计算得分，总分为30分。价格得分计算方法如下：

取进入价格评审阶段的全部供应商的最终有效总报价的算术平均值为基准价。

（1）总报价等于基准价时，得满分30分。

（2）总报价与基准价进行比较，计算出报价的评分值，即：

总报价每低于基准价1%，在30分的基础上扣0.4分，用插值法计算；

总报价每高于基准价1%，在30分的基础上扣0.2分，用插值法计算；

以上内容计算报价分时，保留小数点后2位，小数点后第三位四舍五入。

2.供应商不得以低于成本价投标。如果评审委员会发现供应商的报价（总价或年度报价）低于投标限价的60%，且投标文件并未对此进行详细分析说明，评审委员会可将其定为无效投标。

（四）综合比较与评价。

根据每个供应商在上述各评审阶段中的得分，采用下面公式算出每个进入价格评审阶段的供应商的综合得分：

W＝C＋T+M

其中：

W某个供应商的综合得分；

C某个供应商的价格评审得分；

T某个供应商的技术评审得分；

M某个供应商的商务评审得分。

三、推荐中标候选人名单

评标委员会根据最终评审的结果，推荐综合得分最高的供应商为第一中标候选人，推荐综合得分次高的供应商为第二中标候选人。以此类推。评审委员会将推荐综合得分前3名的报价人为成交候选人。

如果两个或两个以上供应商综合评分相等，依下列顺序排列名次：

A.报价低者，名次列前；

B.技术评审得分多者，名次列前；

C.商务评审得分多者，名次列前。

按照上述顺序排列名次后，如果仍有两个或两个以上供应商综合评分为第一名，由评审委员会对前述供应商重新评审确定第一名。

**第五部分 报名文件格式**

编制说明

1.供应商应根据采购文件中所提出的要求，按照目录顺序提供包含但不限于目录内容的相关材料。有示例材料应参照示例格式，无示例材料格式自拟。编排时应以方便评审为准，内容应真实、全面、有效。

2.报名文件的签署要求：报名文件所有需盖章或签字的部分均需供应商法定代表人或法定代表人授权委托代表盖章或签字，否则将被视为无效报名文件。

3.报名文件包括纸质文件一式5份。纸质版正本1份，封面标注“正本”字样，副本4份，封面标注“副本”字样。正本与副本不符的内容，以正本为准。

4.报名文件应做到清晰、完整，文本、图纸规格应当尽量统一。除非另有规定，否则报名文件的计量单位宜采用国际标准计量单位，尺寸齐全、准确，所有文字说明和文字标注以中文为准，报价均为人民币，时间均为公历日（天）及北京时间。

广东机场集团服务质量测评项目

报名文件

（正本/副本)

供应商：

日 期：

目录

一、报名函......................................................(*页码*）

二、报价表......................................................(*页码*）

2.1报价表......................................................(*页码*）

2.2年度明细报价表..............................................(*页码*）

三、资格审查文件................................................(*页码*）

3.1供应商基本情况说明..........................................(*页码*）

3.2营业执照....................................................(*页码*）

3.3法定代表人证明书............................................(*页码*）

3.4法人授权妥托书..............................................(*页码*）

3.5诚信承诺函..................................................(*页码*）

3.6信用证明....................................................(*页码*）

四、技术方案....................................................(*页码*）

4.1服务方案....................................................(*页码*）

4.2数据能力....................................................(*页码*）

4.3测评报告设计................................................(*页码*）

4.4增值服务证明及承诺书........................................(*页码*）

五、商务方案....................................................(*页码*）

5.1有效业绩证明................................................(*页码*）

5.2业主评价证明................................................(*页码*）

5.3项目负责人介绍..............................................(*页码*）

5.4项目服务团队成员介绍........................................(*页码*）

......

一、报名函

**报 名 函**

广东省机场管理集团有限公司：

依据贵方 广东机场集团服务质量测评项目 的采购文件，我方代表 （姓名、职务） 经正式授权，并代表 （供应商名称、地址） 提交下述文件正本 份，副本 份。

在此，我方声明如下：

1.同意并接受采购的各项要求，遵守采购文件中的各项规定，按采购文件的要求提供报价。

2.报名有效期为递交报名文件之日起 90 天内。

3.我方已经详细地阅读了全部采购文件及其附件，包括澄清及参考文件(如果有的话)。我方已完全清晰理解采购的要求，不存在任何含糊不清和误解之处，同意放弃对这些文件所提出的异议和质疑的权利。

4.我方已毫无保留地向贵方提供一切所需的证明材料。

5.我方承诺在本次采购中提供的一切文件，无论是原件还是复印件均为真实和准确的，绝无任何虚假、伪造和夸大的成份，否则，愿承担相应的后果和法律责任。

6.我方完全服从和尊重评委会所作的评定结果，同时清楚理解到报价最低并非意味着必定获得成为最终供应商资格。

7.我方将完全响应采购方提供的合同版本。

供应商：（公章）

地址：

电话：

传真：

法定代表人或授权代表签名：

日期：

二、报价表

**2.1 报价表**

项目名称：广东机场集团服务质量测评项目

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 内容 | 报价（单位：人民币元） |
| **1** | 2022年报价 |  |
| **2** | 2023年报价 |  |
| **3** | 2024年报价 |  |
| **4** | **总报价** | **小写：**￥**大写：人民币**  |

**注：1.此表除应附在投标文件正本和副本内之外，还应单独制作一份密封在“报价信封”中。**

**2.采购方无需为上述约定的项目再支付任何费用。采购方不承担供应商准备报名文件和递交报名文件以及参加本次采购活动所发生的任何成本或费用。**

供应商全称（盖法人公章）：

授权代表签名：

日期：

**2.2 年度明细报价表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 报价项目 | 具体项目 | 数量 | 单位 | 单价 | 合价 |
| 项目费用 | 1、白云国际机场服务质量测评 | 1.1 问卷调查 |  | 份 |  |  |
| 1.2 访谈 |  | 个 |  |  |
| 1.3神秘顾客 |  | 名 |  |  |
| 1.4分期报告 |  | 项 |  |  |
| 1.5年度报告 |  | 项 |  |  |
| 1.6…… |  |  |  |  |
| 2、揭阳潮汕机场服务质量测评 | 2.1问卷调查 |  | 份 |  |  |
| 2.2访谈 |  | 个 |  |  |
| 2.3神秘顾客 |  | 名 |  |  |
| 2.4分期报告 |  | 项 |  |  |
| 2.5年度报告 |  | 项 |  |  |
| 2.6…… |  |  |  |  |
| 3、湛江机场服务质量测评 | 3.1问卷调查 |  | 份 |  |  |
| 3.2访谈 |  | 个 |  |  |
| 3.3神秘顾客 |  | 名 |  |  |
| 3.4分期报告 |  | 项 |  |  |
| 3.5年度报告 |  | 项 |  |  |
| 3.6…… |  |  |  |  |
| 4、梅州机场服务质量测评 | 4.1问卷调查 |  | 份 |  |  |
| 4.2访谈 |  | 个 |  |  |
| 4.3神秘顾客 |  | 名 |  |  |
| 4.4分期报告 |  | 项 |  |  |
| 4.5年度报告 |  | 项 |  |  |
| 4.6…… |  |  |  |  |
| 5.惠州机场服务质量测评 | 5.1问卷调查 |  | 份 |  |  |
| 5.2访谈 |  | 个 |  |  |
| 5.3神秘顾客 |  | 名 |  |  |
| 5.4分期报告 |  | 项 |  |  |
| 5.5年度报告 |  | 项 |  |  |
| 5.6…… |  |  |  |  |
| 6.韶关机场服务质量测评 | 6.1问卷调查 |  | 份 |  |  |
| 6.2访谈 |  | 个 |  |  |
| 6.3神秘顾客 |  | 名 |  |  |
| 6.4分期报告 |  | 项 |  |  |
| 6.5年度报告 |  | 项 |  |  |
| 6.6…… |  |  |  |  |
| 7.物流公司服务质量测评 | 7.1问卷调查 |  | 份 |  |  |
| 7.2访谈 |  | 个 |  |  |
| 7.3神秘顾客 |  | 名 |  |  |
| 7.4分期报告 |  | 项 |  |  |
| 7.5年度报告 |  | 项 |  |  |
| 7.6…… |  |  |  |  |
| 年度合计 | （大写）人民币 元 | （小写）￥ 元 |

注：1.本表为年度明细报价表。如每年度报价和服务内容相同，可三年一并填写，并相应注明。如每年度报价和服务内容不同，应分开逐年填写。

2.服务所需食宿、通讯、税费等费用计入投标总价。

3.各项单价已包含供应商应支付的全部税费。

4.表中已列出的调研形式和数量为采购方要求的基本内容和数量，表中未列出的数量由供应商根据自身的服务方案填报。除列出的调研形式和数量外，供应商可根据自身的服务方案填报额外增加的调研形式（或服务内容）和数量。

5.采购方保留在项目实施过程中增加或减少各种调研形式数量的权利，并按供应商所报的单价及实际执行的调研数量进行结算。

供应商全称（盖法人公章）：

授权代表签名：

日期：

三、资格审查文件

**3.1供应商基本情况说明**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 单位名称 |  | 组织机构代码 |  |
| 注册地址 |  | 注册登记号 |  |
| 经营地址 |  | 税务登记证号 |  |
| 单位性质 |  | 注册资本 |  |
| 经营范围 |  | 经营时间 | 年 月- 年 月 |
| 资质情况 |  |
| 员工数量 | 共 人 |
| 联系电话 |  | 传真 |  |
| 主要业绩 |  |
| 法 定 代 表 人 基 本 情 况 |
| 姓 名 |  | 身份证号码 |  |
| 职 务 |  | 职 称 |  | 学 历 |  |

兹证明上述声明是真实、正确的，并提供了全部能提供的资料和数据，我们同意遵照贵方要求出示有关证明文件。

供应商全称（盖公章）：

法定代表人/授权委托代表签名：

日期：

**3.2 营业执照（或法律法规规定的其他主体证明文件）复印件**

**3.3 法定代表人证明书**

 现任我单位 职务，为法定代表人（负责人），特此证明。

有效期限：

附：法定代表人（负责人）性别： 年龄：

身份证号码：

供应商：（盖公章）

签发日期: 年 月 日

说明：

1．内容必须填写真实、清楚、涂改无效。

2．将此证明书提交采购方作为合同附件。

**3.4法人授权委托书**

本授权书宣告：（供应商名称） （职务） （法定代表人姓名）是本单位的法定代表人，授权 （职务） （姓名） 为我单位代理人，该代理人有权在 XXXX 项目的报价活动中，以我单位的名义签署报名文件，与采购方协商、签订合同协议书以及执行一切与此有关的事项。

供应商：（盖公章）

法定代表人：（签字）

被授权人（代理人）：（签字）

日期： 年 月 日

说明：如报名文件签署人不是法定代表人，须提供法定代表人/授权委托书。

**3.5 诚信承诺函**

广东省机场管理集团有限公司：

在研究并完全理解了 广东机场集团服务质量测评项目 采购文件后，我司完全同意并接受项目竞价文件的所有内容，同时承诺我司（包括独立法人及关联公司和自然人）完全符合竞价文件第一部分采购公告第三项“合格供应商资格条件”，并完全响应采购方“合作商不诚信行为”的确定条件。承诺如有造假行为，我司愿意无条件接受采购方的以下处理：

1.取消本项目报价、成交资格，并在相关网站公示。

2.由采购方没收合同履约保证金（如有）。

3.严格按照《广东省机场管理集团有限公司采购合作对象管理办法》接受处罚，禁止参加广东省机场管理集团有限公司本部、各全资、控股公司及集团公司所属非法人实体单位的所有采购项目。

4.自行承担被取消项目资格的所有后果和责任。

5.其他行政处理决定。

供应商名称（公章）：

供应商授权代表签字：

日 期： 年 月 日

**3.7信用证明**

**1）“国家企业信用信息公示系统”网站（www.gsxt.gov.cn）格式（**经营异常名录或严重违法失信企业名单）

 注：供应商须按上述格式要求截图并加盖公章，截图清晰显示单位名称及查询结果。

**2）“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）截图格式**



注：供应商须按上述格式要求截图并加盖公章，截图清晰显示单位名称及严重失信主体名单信息。

四、技术方案（自拟格式）

五、商务方案

**5.1 有效业绩证明**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **客户名称** | **项目名称和所在地** | **服务内容** | **合同金额** | **联系人及电话** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |

说明：1.有效业绩指（同时满足以下要求）：1）合同期限：自2019年1月1日至报价截止时间，正在执行中或已完成的项目，合同期限不少于1年；2）合同金额：年均合同金额人民币30万元以上；3）应用范围：大型企业事业单位及政府部门公众服务类测评调查项目。

2.提供合同或协议的关键页复印件，需清晰地反映签订合同双方的单位、项目名称、含签订合同双方的落款盖章、签订日期、项目金额、业绩应用范围。合同签约主体须与供应商一致。所有材料须加盖供应商公章。

**5.2 业主评价证明**

说明：提供相关证明材料，并加盖业主公章（如属复印件须加盖供应商公章）

**5.3 项目负责人介绍**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 性别 |  | 年龄 |  |
| 职务 |  | 职称 |  |
| 学历学位 | 全日制 教育 |  | 毕业院校系及专业 |  |
| 在职教育 |  | 毕业院校系及专业 |  |
| 参加工作时间 |  | 从事市场调查、满意度调查行业年限 |  |
| 承担项目情况 |
| 业主单位 | 项目名称 | 服务内容 | 项目效果 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

说明：提供服务人员学历、工作经历证明（加盖供应商公章）

**5.4 项目服务团队成员介绍**

**1）团队配置**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 职务 | 毕业院校 | 专业 | 学历 | 工作年限 | 承担项目经历 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**2）成员简历**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 性别 |  | 年龄 |  |
| 职务 |  | 职称 |  |
| 学历学位 | 全日制 教育 |  | 毕业院校系及专业 |  |
| 在职教育 |  | 毕业院校系及专业 |  |
| 参加工作时间 |  | 从事市场调查、满意度调查行业年限 |  |
| 承担项目情况 |
| 业主单位 | 项目名称 | 服务内容 | 项目效果 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

说明：提供服务人员学历、职称、工作经历、证明（加盖供应商公章）

**3）**

**服务团队人员承诺书**

广东省机场管理集团有限公司：

我方在此承诺：

1.为保证服务质量，每次开展调研活动时，我方将派出不少于 人组成的服务团队来完成调研任务。

2.保持服务团队稳定，若需调整项目服务团队，需事先征得贵司同意。

供应商名称（公章）：

供应商授权代表签字：

日期： 年 月 日

**第六部分　合同条款**

**广东省机场管理集团有限公司服务质量测评**

**项目委托合同**

甲方（委托方）：

法定代表人：

住所地：

乙方（受托方）：

法定代表人：

住所地：

1. **定义及解释**
	1. 下列措辞和用语，除上下文另有要求外，应具有所赋予它们的含义：
2. “项目”是指**广东机场集团服务质量测评。**
3. “服务”是指乙方根据合同条件为完成项目所提供和履行的所有服务，包括正常的服务、附加的服务和额外的服务。
4. 项目成果：是指在乙方在合同履行过程中向甲方提交的各类成果性文件以及相关材料，包括但不限于乙方向甲方提交的服务质量研究报告以及客户满意度评价、提升策略和服务质量改进建议等文件以及上述材料的初稿、修订版、最终定稿相关说明文件的纸质版以及电子版。
5. “甲方”为项目的委托方，即广东省机场管理集团有限公司。
6. “乙方”为项目的受托方，作为一个具备本项目服务能力的单位，受甲方委托，提供和履行合同服务。
7. “合同双方”是指甲方和乙方的统称。
8. “日”、“天”是指公历日。
9. “周”、“星期”是指七个公历日。
10. “月”是指公历月份。

**第2条 项目范围**

* 1. 乙方应按合同规定提供和履行服务，乙方提供的服务及提交的项目成果应完全满足合同及其附件的要求。
	2. 乙方提供项目服务的时间为：最长三个服务测评年度，即2022年，2023年和2024年，并遵守2.3条的约定。
	3. 本项目采取１+２模式，即采购方每年对项目开展情况进行考核，首个服务测评年度的服务考核评定为优良的，双方经协商一致，服务期限可相应延长，最长延长２个测评年度，每年服务期满，甲方对乙方服务质量进行考评，考核评定为优良的，可执行下一年度合同，总服务期限不超过３年。

**第3条 合同价格及支付条件**

* 1. **合同总价款人民币 万元（RMB 元）。其中2022年度 万元，2023年度 万元，2024年度 万元。税率为 %，如果遇到国家税率政策调整，本合同的税率也做相应调整，合同不含税金额应保持不变。**
	2. 合同价格为含税价，已包括执行该合同所发生的全部费用（包括但不限于专家评审会会务费、差旅费、资料费、税费、住宿、膳食等以及未完全列举的一切费用），除乙方因开展现场调查所产生的交通费用由甲方支付（实报实销），甲方无义务向乙方支付或报销任何本合同中未约定的其他税费或费用。
	3. 甲方支付乙方调查执行人员因执行本合同工作所需的全部交通费用，该费用应经甲方书面审核，全年累计不超过人民币伍万元（RMB50,000元整），且乙方应向甲方提供合法有效的报销凭证。
	4. 除3.3约定的交通费用外，乙方调查执行人员在广州、揭阳、湛江、梅州、惠州、韶关工作期间的一切费用，由乙方自行承担。
	5. 合同价款的支付
		1. 甲方按年度支付合同款项，依据本合同条款第3.3.3条支付进度所规定时间和比例向乙方支付合同价款。
		2. 付款方式：转账
		3. 支付进度
			1. 本合同签订后，甲方向乙方支付首年总价款的30%，即人民币 ），首年第一期项目完成，且乙方提供的服务及提交的项目成果经甲方书面确认满足本合同及附件要求后，甲方支付首年合同总价款的20%，即人民币 元（¥ ）。本合同约定的首年第二期项目完成，且乙方提供的服务及提交的项目成果经甲方书面确认满足本合同及附件要求后，甲方支付首年总价款的50%，即人民币贰拾 元（¥ ）。
			2. 第二个测评年和第三个测评年的款项支付：在当年的X月X日之前支付总价款的30%，即人民币 ），当年第一期项目完成，且乙方提供的服务及提交的项目成果经甲方书面确认满足本合同及附件要求后，甲方支付当年合同总价款的20%，即人民币 元（¥ ）。本合同约定的当年第二期项目完成，且乙方提供的服务及提交的项目成果经甲方书面确认满足本合同及附件要求后，甲方支付当年总价款的50%，即人民币 元（¥ ）。第二个测评年对乙方的考核评定为优良的，则执行第三年度的合同，否则合同自然终止。第三个测评年的支付条件同上。
			3. 乙方应在每次达到支付条件后，向甲方开具等额的增值税专用发票，甲方在收到发票之日起10个工作日内向乙方支付相应费用。如因乙方未能提供符合甲方要求的发票而导致付款延迟的，甲方对此不承担违约责任且甲方有权延迟支付。

3.5.4 甲方开票信息为：

公司名称： 广东省机场管理集团有限公司

纳税人识别号： 91 440 000 190 488 448J

开户银行： 工商银行广州市机场支行

银行帐号： 360 206 520 900 039 6878

公司地址： 广东省广州市白云区机场路282号

联系电话： 020-86134626

3.5.5 乙方收款帐户信息：

公司名称：

开户银行：

银行账号：

上述账户为乙方指定的唯一收款账户，若上述账户信息发生变更，乙方应自变更之日起3日内书面通知甲方，否则由此造成的全部责任及损失由乙方承担，甲方不承担任何责任。

3.6 以下情形为免责事由：甲方受包括但不限于行政命令、审计、巡视工作或政策性资金（包括民航发展基金等各类）等影响致使支付时间变化的，甲方不承担责任。

3.7 合同生效后，甲方由于自身原因要求解除本合同的，甲方应按照乙方实际已完成的工作量与乙方结算服务费。

**第4条 项目进度计划**

乙方向甲方提供的成果文件及递交时间：

4.1 2022年第一期项目现场调查不晚于当年的X月X日开始，现场调查和在线调查应于2022年X月X日之前完成；第二期项目现场调查工作不晚于2022年12月15日开始，第二期现场调查和在线调查应于2022年12月31日之前完成。

4.2 2023年和2024年的项目现场调查不晚于当年的6月15日开始，现场调查和在线调查应于当年6月30日之前完成；第二期项目现场调查工作不晚于当年12月15日开始，第二期现场调查和在线调查应于当年12月31日之前完成。

4.3 上述项目服务具体开展时间按照甲方通知为准。

4.4中期报告：每年8月15日前提交本年度中期数据分析报告30本及相关电子文件。

4.5年度报告：每年2月28日前向甲方提交上一次年度报告30本及相关电子文件。

4.6报告会：按甲方要求时间至少完成1场服务讲评报告会。

**第5条 甲方的权利和义务**

* 1. 甲方应向乙方具体清楚说明调研项目要求，作为乙方具体操作的依据。
	2. 甲方有权对乙方提供的报告进行分析、审核、组织相关专家评审和提出意见，乙方应按甲方的要求进行修改和完善，最终由甲方出具的书面确认视为符合合同约定的要求。
	3. 甲方有权对乙方的工作情况进行全面监督，甲方有权随时对乙方的项目执行过程（包括文件、工作方式、工作效果）和执行结果进行抽查和陪访，以保障项目的执行质量，乙方应予无条件配合。
	4. 甲方有权对乙方及乙方的项目团队工作进行检查、监督以及考核，并根据考核结果，向乙方支付合同价款以及决定是否续约。
	5. 甲方有权要求乙方及时撤换违反甲方制度或服务达不到标准的工作人员，乙方应在在收到甲方书面通知后2个工作日内更换，直至甲方满意为止。
	6. 甲方有权要求乙方就项目中的具体问题及时提供咨询建议，对于口头咨询乙方应在24小时内予以答复，对于书面咨询乙方应该在2个工作日内予以书面答复。
	7. 甲方应准备所能提供的用于本项目的数据，文件和信息；当乙方为了完成本合同的任务而需要使用这些资料信息时，甲方应予以协助。
	8. 本项目开展前及过程中，甲方应做好必要的配合和协助工作。
	9. 对于乙方以书面形式提交的需甲方作出答复的重要情况和事宜，甲方应在合理的时间内作出书面决定或批准。
	10. 乙方在甲方场地工作时，甲方向乙方提供必要的配合和协助。
	11. 按合同约定的要求支付费用。

**第6条 乙方的权利和义务**

* 1. 乙方有权依照本合同的约定取得咨询服务费。
	2. 乙方有权要求甲方为乙方提供必要的工作条件。
	3. 乙方应按照合同及其附件的要求按计划、按时、按质、按量提交项目的改进意见和完整的项目成果，以合理、谨慎、努力和有效的方式提供约定的服务。
	4. 乙方应该以其一贯的水准在所有的专业知识和能力方面向甲方提供最好的服务。
	5. 对于口头咨询乙方应在24小时内予以答复，对于书面咨询乙方应该在2个工作日内予以书面答复。
	6. 乙方应按照甲方需求以在线调查和现场调查等方式完成客户满意度调查工作，其中旅客问卷调查以在线方式开展；针对除旅客外的其他航空公司、货主和货运代理、驻场单位、内部员工等有业务往来的机构和个人均以现场调查方式完成调查工作。
	7. 如出现被调查单位的个别指标在线调查得到的样本量不够的情况，乙方应采取现场调查等方式，确保取得符合统计要求的样本量；为确保样本量符合统计要求，甲方应予以协助。
	8. 乙方提交的调研与分析项目成果文件及资料，以及提供的相应服务应符合本合同约定的质量，均应通过甲方验收。
	9. 乙方提交的服务成果文件自通过甲方组织的专家评审会之日起2年内，如甲方要求对服务成果文件进行修改补充，乙方需按照要求对服务成果文件进行无偿修改和补充，所发生的有关费用由乙方承担。
	10. 乙方保证并承诺已经委任且将在本合同履行过程中运用称职的、合格的、并且具有为同类规模、范围及复杂程度项目提供相同服务经验的项目团队，制定详细的服务工作执行计划，报经甲方同意后实施。
	11. 乙方需按报名文件向甲方提供项目团队成员名单，并承诺该等人员具有为同类规模、范围及复杂程度的项目服务经验，并保证团队成员的稳定，不得擅自变更团队成员或变更团队成员的工作职责。如果因为特别原因，须更换成员时，须获得甲方的书面许可。乙方应确定本项目的项目经理/联络人，负责与甲方就服务工作事宜进行沟通、联系与开展工作。
	12. 乙方为完成服务事项而从甲方获取重要证件、文件、资料时，应向甲方开具规范的收件清单，并妥善保管甲方移交的相关证件、文件、资料；完成服务事项后，应及时将上述证件、文件、资料退还甲方，否则给甲方造成损失的，应承担赔偿责任。
	13. 乙方不得将本合同中项下权利义务部分或全部交由第三方履行。
	14. 乙方在咨询服务过程中应当遵循客观、真实的原则，不得有虚构、捏造、篡改研究数据、研究资料及硏究成果等行为，不得隐瞒或者提供虛假信息。
	15. 乙方应及时做好己方工作人员的专业培训，培训内容包括但不限于：甲方服务标准及管理规定、相关场所情况、相关设施设备的正确使用方法，确保派驻服务人员能够提供符合甲方要求和合同约定的服务。

**第7条 验收和考核**

* 1. 本合同项下的服务工作及服务工作所产生的服务成果，均须经甲方验收并确认合格后，方视为乙方已完成该项服务工作。验收应当按照合同双方在本合同及附件中关于验收标准及验收时间的约定进行。乙方应当在验收前做好验收的必要准备并向甲方发出可以进行验收的通知。若提交验收的为有形方式展现的文档、程序等服务成果的，乙方应当在提交该验收书面通知同时提交该服务成果的有形介质。依本合同及双方约定对该服务成果的展现方式有具体要求的，该服务成果应符合该要求。乙方提交验收书面通知及拟验收的服务成果不符合前述规定的，视为乙方未提交验收。
	2. 甲方每年根据服务内容的完成情况和服务质量对乙方进行考核：年度考核得分大于等于80分为优良，首年服务期满后，考核评定为优良的，双方经协商一致，服务期限自动延续至第２年；前两年服务期满考核评定均为优良的，双方经协商一致，服务期限自动延续至第３年；若考核得分为90（含本数）-100（含本数）分，付款金额=协议金额\*100%；考核得分低于90分（不含本数），付款金额=协议金额\*（考核得分/100）；若服务期中任意一年考核得分小于60分甲方有权将乙方列入拒绝合作名单，限制乙方参与甲方后续相关采购项目。具体考核标准见附件《广东机场集团服务质量测评项目服务考核评分表》。

**第8条 工作成果、知识产权和保密**

* 1. 乙方应准确系统地建立项目和服务过程中的文档和记录，其形式和详细程度应符合其专业水平，并允许甲方在项目执行过程中进行检查和复印。
	2. 乙方对从甲方处获取的有价值的、形式各样的、专有的和机密的信息或商业秘密负有保密义务。此等信息或商业秘密包括但不限于下述：有关甲方或为甲方所掌握的甲方或第三方的过去、现在或将来的开发或投资计划、经营计划、财务信息，甲方以及项目所涉第三方的经营活动或制度等有关的信息(包括但不限于以有形或无形形式表现的研究或报告、备忘录、蓝图、设计、数据及其它信息)。乙方应对上述信息或商业秘密保密并采取所有合理的预防措施来防止未经甲方授权向第三方披露，且不得将上述信息或商业秘密用于本合同之外的其他用途。该保密义务不因本合同的终止而终止。
	3. 甲方向乙方提供的图纸、资料、档案均属于甲方的财产，当项目完成或终止后，应甲方要求乙方须归还这些图纸、资料和档案（包括拷贝）。

8.4 乙方因完成本合同约定的服务内容形成的所有报告结论、数据、过程性资料、顾问建议等工作成果归甲方所有，甲方对前述工作成果享有所有权利，包括但不限于知识产权。乙方对于该工作成果不享有再次使用或开发的权利。未经甲方许可，乙方不得将上述报告、结论、数据、过程性资料、顾问建议等有关资料与内容向第三方提供以及用于本次顾问项目外的其它用途。

8.5 乙方保证向甲方提交的所有工作成果以及在履行本合同过程中所使用的资料、数据、文件等均未侵犯任何第三方的权利（包括但不限于著作权、商标权、专利权、名称权或其他知识产权）或专有技术或商业秘密。当发生第三人主张权利时，乙方应负责解决，造成甲方损失的，乙方应向甲方赔偿，赔偿的范围包括但不限于赔偿金、和解金、行政罚金、律师费、诉讼费以及处理该争议产生的差旅费等。

8.6 此保密义务在本合同解除或终止后仍然有效，直至本合同所涉及的保密信息被公开。

**第9条 项目调整**

* 1. 在项目执行期间，甲方有权对项目作部分修改、删除、增加或其他调整。这些调整须通过书面形式通知乙方。如有异议，乙方须在收到该通知后3-5个工作日内提出；否则视为乙方已接受这些调整，并以此为合同的组成部分继续履行合同义务。重大调整涉及的费用增减由双方协商后，另行签署补充协议约定。

**第10条 违约责任**

* 1. 任何一方违反了履约规定，守约方提出索赔，则违约方应对由于其违约引起的或与之有关的事宜负责，并向履约方赔偿。
	2. 甲方如违反本合同第3条约定未按时支付合同费用的，从逾期之日起，甲方须向乙方支付逾期款项总额每日0.2‰的违约金。
	3. 乙方如未能在本合同第4条约定的时间内完成该项目，每逾期一天，按照本合同总金额的5‰向甲方支付违约金。逾期30天以上（含）的，甲方有权单方解除本合同，乙方除应退还甲方已支付的款项和支付上述逾期违约金外，还应按本合同总金额的10%向甲方支付违约金。违约金不足弥补甲方损失的，乙方还应承担赔偿责任。
	4. 乙方应确保交付的服务成果应通过甲方组织的验收（若根据项目的质量和深度要求，甲方认为需要组织专家评审的，则验收结论应以专家评审结果为准），否则甲方有权拒收，乙方应在甲方限定时间内予以返工并重新交付服务成果。乙方拒绝返工或重新交付的服务成果质量仍然达不到甲方要求的，甲方有权单方解除本合同，乙方应退还甲方已支付的费用和支付合同总金额的10%违约金。违约金不足弥补损失的，乙方还应承担赔偿责任。
	5. 本合同履行期限内，如乙方发生本合同第6条第13款约定情形，则视为乙方根本违约，甲方有权单方解除本合同，乙方除应退还甲方已支付的费用外，还应向甲方支付本合同总金额的20%作为违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应承担赔偿责任。
	6. 乙方未经甲方同意更换报名文件承诺的团队成员时，甲方有权解除合同，乙方除应退还甲方已支付的费用外，还应向甲方支付违约金。更换项目负责人的，甲方有权要求乙方支付本合同总金额的10%作为违约金；更换项目团队工作人员的，每更换1名，甲方有权要求乙方支付本合同总金额的5%作为违约金。如违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应承担赔偿责任。
	7. 乙方派驻的团队成员在甲方场地内出现工伤或因咨询人员不熟悉场地情况或不正确使用相关设施设备造成的损害（包括人身损害、财产损害、舆论形象损害等等）均应由乙方履行用人单位责任自行负责处理，如果造成甲方或第三方的上述损害，应由乙方承担相应赔偿责任。
	8. 在合同履行期间，如合同解除或终止且乙方未开始工作的，则应全额退还甲方已付的所有款项。
	9. 合同生效后，乙方无合理理由要求解除合同的，乙方应退还全部已支付的费用，并按本合同总金额的20%向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应承担赔偿责任。在此情况下，乙方已完成的服务成果的知识产权和使用权归甲方所有。
	10. 双方均承诺，免除因新冠肺炎疫情影响造成的项目报批延迟及财务支付延期的违约责任。
	11. 如果一方违反本合同有关保密的规定而另一方造成损失的，应按本合同总金额的10%向另一方支付违约金，违约金不足弥补损失的，还应承担赔偿责任。

**第11条 不可抗力条款**

11.1 不可抗力指签署本合同时不能预见、不能避免、不能克服的，且导致本合同全部或者部分不能履行或者不能按时履行的客观情况，包括但不限于，政府行为、自然灾害、火灾、爆炸、台风、洪水、地震、海啸、雷电或战争。该事件妨碍、影响或延误任何一方根据本合同履行其全部或部分义务。任何信用、资本或资金短缺不应视为超出当事人合理控制的范围。

11.2 因遭受不可抗力事件导致不能履行或不能完全履行合同的一方应立即用最可能的最快捷的方式通知另一方该事件的性质、发生日期、预计持续时间等有关的细节，以及该事件阻碍通知方履行其于本合同项下义务的程度。若遭受不可抗力事件的一方怠于履行通知义务的，由此而导致的损失由该方承担。

11.3 遭受不可抗力事件的一方应当在自不可抗力事件发生之日起3天内向另一方提供由不可抗力发生地市级以上有关行政管理部门出具的证实不可抗力事件发生的证明，如其不能提供该等证明，另一方可根据本合同的规定要求其承担违约责任。

11.4 由于不可抗力的原因导致不能履行或不能完全履行合同的，经双方协商，允许延期履行、部分履行或者不履行合同，并根据情况可部分或全部免予承担违约责任。如不可抗力事件延续到120天以上时，双方应通过友好协商解决是否继续履行合同的问题。

**第12条 合同的终止**

 12.1 合同双方完全履行各自合同义务后，合同终止。

 12.2 如一方认为另一方无正当理由而未正确或未完全履行其义务时，可向对方发出书面违约通知并说明该通知的原委。若发出通知的一方在10天内没有收到对方实质性改进意见和实施措施，则可发出进一步的通知解除合同，此通知日期则为合同终止日期，对合同双方发生效力。

12.3 合同的终止并不损害或影响任何一方的索赔权利。

12.4 合同生效后，因不可抗力或其他非双方责任原因导致本合同目的无法实现，双方协商一致后可解除本合同而无需承担违约责任。

12.5 乙方充分理解并知晓：合同履行任何阶段，若甲方有合理理由认为乙方不具备完成本项目咨询服务的能力，甲方有权随时提前终止本合同，并根据乙方实际完成的工作量与乙方结算服务费（或：如乙方该种情形影响合同目的实现，如甲方按工作量支付乙方服务费对甲方不公的，则甲方不予支付任何费用，已支付的费用乙方应予退还），乙方承诺对此不提出任何异议。

12.6 本条所指合理理由为：乙方在服务过程中，不能及时、正确解答甲方的咨询，所提意见建议与国家和省市有关政策明显相背；乙方被发现存在采购文件中规定的拒绝报价/报价无效/被列入不予合作名单等等情形。

**第13条 争议的解决**

* 1. 在履行合同义务时出现任何争议，双方应协商解决。
	2. 双方协商不能达到一致时，双方均可向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。
	3. 除提交诉讼的部分外，双方应继续履行合同规定的其他义务。

**第14条 适用法律：** 本合同适用法律为中华人民共和国现行法律。

**第15条 合同生效**

* 1. 本合同在双方授权代表签字盖公章后生效。
	2. 本合同生效日期以较晚签字一方的签字日期为准。

**第16 条 通知与送达**

**16.1**在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

16.2双方履行本合同过程中所有的文件往来，均按以下地址和联系人送达

甲方联系人： 联系电话：

送达地址： 邮箱地址：

乙方联系人： 联系电话：

送达地址： 邮箱地址：

文件当面送达的，以签收日为送达日；文件通过邮政快递送达的，以快递被签收日为送达日；通过邮箱发送的，到达对方邮箱之日为送达日。任何一方变更联系人或送达地址的，应于变更之日起三日内书面通知对方。否则，应承担无法被通知的一切责任。如一方按上述地址送达的邮政快递被退回的，视为已送达，以邮政快递被退回之日为送达日。

16.3除甲方事先书面同意外，乙方不得全部或部分转让其在本合同项下应履行的义务。

**第十七条 其他**

17.1 本合同一式六份，双方各执三份。

17.2 报名文件作为合同附件，是本合同不可分割的部分。

甲方（盖章）：广东省机场管理集团有限公司 乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表签字： 法定代表人或授权代表签字：

日 期： 日 期：

附件：

广东机场集团服务质量测评项目服务考核评分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价内容** | **评价指标** | **指标权重** | **评分** |
| 1 | 项目质量（60） | 测评维度针对性强，适应民航专业特点，能够协助甲方深入挖掘问题。 | 15 |  |
| 样本数量满足甲方要求，数据分析方法科学严谨。 | 15 |  |
| 出具的测评报告内容真实、严谨、全面，问题描述清晰、准确、深刻，提出的合理化建议切实可行。 | 30 |  |
| 2 | 项目及时性（20） | 按照进度要求完成测评工作，项目进度控制良好，能按照进度或者适度超前，解决突发问题迅速，风险控制良好。 | 10 |  |
| 能够按时开展调研，并提交项目测评报告。 | 10 |  |
| 3 | 人员配置（10） | 人员数量按照相关约定配置。 | 2 |  |
| 人员资质按照相关约定配置。 | 3 |  |
| 人员具备其负责的相关工作所应具备的专业胜任能力，工作态度良好。 | 5 |  |
| 4 | 职业操守（10） | 与被测评单位或个人保持形式和实质上的独立，做到客观、公正；对工作中形成的底稿及报告进行保密，未经甲方同意，不对外传递。 | 10 |  |
| **5** | **合计** | **100** |  |

甲方服务管理部门负责人签字（盖章）： 乙方项目负责人签字（盖章）：

日期： 日期：