

广州白云国际机场一号航站楼 商业经营项目（20170731） 招商文件

招商人：广州白云国际机场股份有限公司

招商经办人：广州白云国际机场股份有限公司航站楼管理部

目 录

第一章 招商邀请	4
1.1 项目名称	5
1.2 招商声明	5
1.3 响应时间及地点	5
第二章 响应人须知	6
2.1 招商程序	7
2.2 定义	7
2.3 响应人资格要求	7
2.4 响应须知	8
2.5 招商文件的修改	8
2.6 招商保证金	9
2.7 响应文件及报价的递交	10
2.8 响应文件及报价的修改和撤回	10
2.9 响应有效期	11
2.10 评审	11
2.11 初审（符合性审查）	12
2.12 终审（报价评审）	13
2.13 保密原则	14
2.14 中选须知	14
2.15 联系地址	15
2.16 招商监督	15
第三章 项目情况介绍及要求	16
3.1 背景介绍	17
3.2 租赁形式及合同期限	17
3.3 租赁相关费用	17
3.4 租赁费用结算方式	18
3.5 定价要求	19
3.6 租金不予调整	19
第四章 合同文本	20
广州白云国际机场商业经营项目租赁合同	21
广州白云国际机场商业项目特许经营合同	27
第五章 响应材料要求	42
5.1 材料清单	43
5.2 报价表格式	44
5.3 合作申请书格式	45
5.4 法定代表人证明书格式	47
5.5 法定代表人授权委托书	48
5.6 股东构成说明格式	49
第六章 附件清单	50
附件一 项目子包一览表	52
附件二 商铺位置图	54
附件三 经营范围释义	58

附件四	广州白云国际机场商品定价要求.....	59
附件五	服务及操作标准要求.....	61
附件六	场地条件及基本装修设计要求	64
附件七	中华人民共和国禁止进出境物品表.....	67
附件八	中国民用航空总局严禁旅客携带物品表	68
附件九	广州白云国际机场候机楼商业经营管理规程	69
附件十	广州白云国际机场股份有限公司特许经营管理办法(暂行).....	82
附件十一	广州白云国际机场股份有限公司商业经营诚信管理办法	92
附件十二	外来人员计划生育合同书	99

第一章 招商邀请

广州白云国际机场股份有限公司（以下简称“招商人”），就广州白云国际机场一号航站楼的商业经营项目，邀请合格响应人参与。

招商人授权广州白云国际机场股份有限公司航站楼管理部（以下简称“招商经办人”）为招商经办人，具体实施本项目的招商工作并处理相关事务。招商人将授权招商经办人与中選人办理租赁合同与相关经营合同的签署事宜。

1.1 项目名称

1.1.1 本项目名称为：广州白云国际机场一号航站楼商业经营项目，招商编号为20170731。

1.1.2 本项目包含经营业态:品牌综合店、品牌专卖店、综合零售店、快递、自报项目（餐饮、综合零售、水果专营、书刊专营、玩具专营除外）。具体各业态的经营范围释义详见附件三《经营范围释义》。

1.2 招商声明

本次招商活动借鉴公开招标模式并部分使用招标投标法中规定的术语，但并非法律意义上的招投标行为，不适用《招标投标法》、《政府采购法》等法律法规。本招商文件的最终解释权归招商人所有。

1.3 响应时间及地点

响应时间为 2017 年 8 月 22 日 09:30-10:00，响应人须在响应截止时间之前将密封的响应文件及报价表送达下述地点，逾期递交的响应文件及报价将被拒绝。

响应截止时间：2017 年 8 月 22 日 10:00

递交地点：广州白云国际机场南工作区 A4 综合楼一楼会议室

第二章 响应人须知

2.1 招商程序

- 2.1.1 招商人发布招商公告及招商文件；
- 2.1.2 响应人按招商文件要求递交响应文件及报价表；
- 2.1.3 招商人组织评审工作；评审当天响应人须随时配合招商人根据评审工作需要补充书面响应材料；
- 2.1.4 招商人确定中选人并发出中选及落选通知书；
- 2.1.5 中选人与招商经办人办理合同签署手续。

2.2 定义

- 2.2.1 “招商人”指广州白云国际机场股份有限公司。
- 2.2.2 “招商经办人”指广州白云国际机场股份有限公司航站楼管理部。
- 2.2.3 “招商项目”指广州白云国际机场一号航站楼商业经营项目，编号 20170731。
- 2.2.4 “响应人”指响应本次招商活动的公司。
- 2.2.5 “中选人”指由招商人选定并向其发出《中选通知书》的响应人。

2.3 响应人资格要求

- 2.3.1 须为中华人民共和国境内（港、澳、台地区除外）依法注册且具有独立法人资格的企业，注册资金不少于 100 万元人民币；
- 2.3.2 响应人在白云机场航站楼内从事商业经营项目的，须截至 2017 年 7 月 31 日对广州白云国际机场股份有限公司航站楼管理部无拖欠款项；
- 2.3.3 响应人在白云机场航站楼内从事商业经营项目期间没发生过重大安全事故；
- 2.3.4 响应人须按本招商文件要求按时交纳足额招商保证金；

2.3.5 近三年（2014 年至今）响应人或响应人控股（绝对控股或相对控股）关系的关联企业、股东没有与广州白云国际机场股份有限公司及其子公司发生法律诉讼关系；

2.3.6 不属于白云机场商业经营诚信管理办法黑名单等级的商户；

2.3.7 须出具响应人住所地或者业务发生地检察机关出具的无行贿犯罪档案查询结果告知函（自出具之日起前 3 年内无行贿犯罪档案记录，若响应人自成立之日起不足 3 年的，则出具自成立之日起至出具之日无行贿犯罪档案记录。无行贿犯罪档案查询结果告知函有效期自出具之日 2 个月内有效，报价当天必须在有效期内，如提供复印件的需加盖公章，原件备查）；

2.3.8 本次招商不接受联合体形式。对每个子包，有控股及管理关系的公司只能选择 1 家公司参与响应。“控股及管理关系”界定如下：

（a）单位负责人为同一人的不同单位，不得参加同一子包响应。参照相关法规释义，单位负责人既包括了单位的法定代表人，又包括厂长、董事长、执行董事、经理、投资人、合伙人等主体。

（b）这一规定既包含了控股关系，又包含了不具有出资持股关系的单位之间存在管理与被管理关系。

（c）潜在响应人应当主动向招商经办人或招商人披露其可能存在的妨碍招商公正性情况，不主动披露构成弄虚作假。

2.4 响应须知

2.4.1 响应人应详细阅读本招商文件的全部内容，充分了解各项规定和响应人一旦中选后须承担的责任和义务。招商人不接受响应人附带的任何响应附加条件，如果响应人没有按照招商文件要求提交全部资料，或者响应资料没有对招商文件在各方面的要求做出实质性响应，将可能导致其响应被拒绝或被视为无效响应。

2.5 招商文件的修改

2.5.1 在响应截止时间以前的任何时候，招商人无论是出于何种原因，均可对招商文件用补充文件或澄清文件的方式进行修改。补充文件或澄清文件在招商公告发布平台上以发布。

2.5.2 补充文件或澄清文件将作为招商文件的组成部分，对所有响应人有约束力。

2.5.3 为使响应人有足够的时间按招商文件的修改要求修正响应文件和报价，招商人可酌情推迟响应截止日期，并将具体变更情况在招商公告发布平台上发布。

2.6 招商保证金

2.6.1 响应人须以响应人名义交纳招商保证金，款项必须于 2017 年 8 月 21 日 10:00 前到达以下指定账户，以达账时间为准。招商保证金以单个子包为计算单位，每个子包的招商保证金为 5 万元人民币。响应人应缴纳的招商保证金总额=响应人所投报的不同子包的数量×5 万元人民币。

2.6.2 响应人须采用汇款形式交纳招商保证金至以下账号并换取收据：

收款单位：广州白云国际机场股份有限公司

开 户 行：中国建设银行广州白云国际机场支行

银行帐号：4400 1490 1060 5038 0259

领取收据地点：白云机场南工作区 A4 综合四楼航站楼管理部 413 室

领取收据咨询电话：020 36063250

2.6.3 汇款时请注明“白云机场 **20170731** 招商项目招商保证金”，同时投报数个子包的响应人，应注明各子包编号。

2.6.4 未按约定时间和方式缴纳招商保证金的将不具备本次招商活动的响应资格，招商人将拒绝接收其响应文件及报价；所缴纳招商保证金总额少于所投报子包应缴保证金总和的，其响应文件及报价将被视为无效响应及无效报价。

2.6.5 中选人的招商保证金将不计银行利息直接转为履约保证金。如招商保证金数额少于履约保证金数额，由中选人在签署合同时按要求补齐；如招商保证金数额多于履约保证金数额，招商人在签订合同后将超出部分返还中选人。

2.6.6 招商人无义务承担响应人或第三方就提供招商保证金而发生的包括手续费、利息等在内的费用。

2.6.7 未参与响应的以及未中选的响应人其招商保证金将于中选结果发布后不计利息退还。响应人须向招商人提供招商保证金交款收据原件及企业账号信息方可办理保证金退还手续。

2.6.8 发生下列情况之一，招商保证金将被没收：

（a）响应截止时间后到公布中选结果之前，响应人撤回其响应文件或报价的，招商保证金全额没收；

（b）中选人因自身原因未能在规定期限内按招商文件所附合同与招商经办人签署合同或未能在规定期限内缴纳符合要求的履约保证金的，招商保证金全额没收；

（c）响应人被发现存在行贿、提供虚假材料或串通等干扰招商活动行为的，招商保证金全额没收；

（d）中选人在中选后主动放弃中选资格的，按照所放弃中选子包数量没收招商保证金，每个子包 5 万元人民币。

2.7 响应文件及报价的递交

2.7.1 响应文件及报价表须分开单独密封，封口处须有响应人的法定代表人或授权代表的签字及响应人公司公章。

2.7.2 如果响应人未按上述要求对响应文件及报价进行密封，招商人有权拒绝接收。

2.7.3 响应文件及报价应是纸质印刷文件，并由响应人派人当面递交，招商人不接受其他文件形式及其他递交方式。

2.7.4 响应文件及报价必须在响应截止时间前递交至招商人，逾期递交将被拒绝。

2.8 响应文件及报价的修改和撤回

2.8.1 响应人可以在响应截止时间前凭授权委托书对响应文件及报价进行修改或撤回，修改或撤回响应文件和报价须以书面形式提出申请，并由响应人法定代表人或授权代表签署。如撤回，招商人退回其招商保证金及响应文件。

2.8.2 响应人修改完的响应文件及报价须按 2.7 要求密封送达招商人。

2.8.3 响应截止后，响应人不可修改响应文件及报价，撤回响应文件或报价的响应人，其招商保证金将被没收。

2.9 响应有效期

2.9.1 响应文件应在递交响应文件截止之日起 90 天内保持有效。

2.9.2 特殊情况下，招商人可于响应文件有效期期满前至少 7 天书面通知响应人要求延长响应文件的有效期。

2.9.3 响应人需在接到招商人书面提出延长有效期的要求后 3 天内予以正式书面答复，否则，视为响应人同意延长有效期。此时，响应人的招商保证金有效期也相应延长。响应人可以拒绝延期要求，视为放弃本项目，但不会被没收招商保证金。

2.9.4 同意延长有效期的响应人不允许修改其响应文件。在延长期内，本文件有关招商保证金的退还与没收的规定仍然适用

2.10 评审

2.10.1 招商人在响应截止后对响应文件及报价进行评审。评审工作分为初审（符合性审查）及终审（报价评审）。通过初审的响应人方可进入终审环节。评审结束前，招商人可根据评审需要提出次轮报价要求或要求响应人对响应文件中含义不明确的内容作必要的澄清或者说明（澄清或者说明的内容不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容），响应人须在限定时间内递交书面补充文件，所有补充文件均须盖响应人公司公章。为保证评审工作顺利进行，评审当天请响应人代表携带公章及以下第 2.10.2 条款中的材料以备使用。

2.10.2 响应人的到场代表应随身携带以下材料（不与响应文件密封在一起）：

- （a）营业执照正本、副本的原件及复印件（复印件须加盖公章）；

(b) 响应人代表如为响应人法定代表人的，需准备本人身份证原件及复印件；否则，需准备本人身份证原件、复印件及响应人委托书原件，响应人委托书须有响应人法定代表人签字并加盖响应人公司公章；

(c) 招商保证金交款收据原件。

2.10.3 响应人属下列情况之一的，响应文件及报价将被拒绝接收：

(a) 响应文件及报价逾期递交的；

(b) 响应文件未按规定密封的，无响应人法定代表人（或其授权代表）签字的，无响应人公章的。

(c) 未按本文件约定时间要求缴纳招商保证金的。

2.10.4 响应人应保证所提交的材料内容真实有效。如发现响应材料存在虚假信息，招商人将取消该响应人参评资格，并全额没收其招商保证金。已中选的则将被取消所有子包的中选资格。

2.10.5 在初审环节，如招商人要求响应人提供补充说明文件或澄清文件，但响应人未按招商人要求在规定时间内递交符合要求的文件的，将可能导致响应人不能进入终审环节；在终审环节，如招商人要求响应人进行次轮报价，但响应人未按招商人要求在规定时间内递交符合要求的次轮报价的，将视为该响应人放弃次轮报价资格。

2.11 初审（符合性审查）

2.11.1 初审（符合性审查）即审查响应文件是否实质上响应招商文件要求，只有通过初审的响应人才能进入终审。初审环节不拆封报价。

2.11.2 初审材料要求详见第五章。

2.11.3 响应人所提交的材料以及响应人与招商人就有关响应的所有来往函件均应使用中文。响应人随提交材料所提供的证明文件和印刷品可以使用其他语种，但须附中文译本。所有提交材料的解释以中文为准。

2.11.4 响应人必须保证所提供的全部资料真实可靠，并接受招商人对其中任何资料作进一步审查的要求。

2.11.5 初审评审原则（以下任意一条不符合均不可进入终审环节）：

（a）响应人须符合本招商文件第 2.3 条响应人资格要求，同时须按第 5.1.2 条材料要求提供相应资料。因响应人提供材料不符合要求或提供内容不完整而导致招商人无法判定是否符合响应人资格要求的，视作该响应文件未对招商文件做实质性响应，该响应人不可进入终审；

（b）响应人所报经营项目须符合其所投报子包的招商经营范围（招商经营范围请见附件一）。如投报数个子包的，任意子包项目符合其招商经营范围即该响应人可进入终审，但只有通过初审的子包报价为有效报价；

（c）响应人对单一子包所报的经营项目须具有唯一性，同一子包不可同时投报多于一个的经营项目或提供备选项目；

（d）响应人须按照本招商文件要求，在相关资料上的签字和公司盖章齐全；

（e）响应人所报经营项目如涉及经营非自有品牌的（响应人非品牌持有人），须提供品牌授权书或品牌合作意向书。

2.12 终审（报价评审）

2.12.1 终审（报价评审）的对象是通过初审的响应人，终审即对通过初审的响应人相应子包报价进行评审。报价格式要求详见本文件第 5.2 条。

2.12.2 终审评审原则：

（a）响应人报价须不低于本招商文件所要求的底价（各子包底价详见附件一），如低于底价，则该报价视为无效报价；

（b）响应人对单个子包的报价必须是唯一的，同一子包不可出现多于一个的报价或具有选择性的报价。否则，该子包报价视为无效报价；

（c）响应人如投报多个子包的，未通过初审的子包项目，其报价为无效报价；

（d）报价子包与响应文件内投报子包不符的，该子包报价视为无效报价；

（e）招商保证金总额少于投报子包数量应缴纳总额的，响应人所有报价为无效报价；

（f）报价表必须由响应人的法定代表人或授权代表签署，并加盖响应人公司公章。否则，该报价表内所有报价均视为无效报价；

（g）报价表所填内容应字迹清楚、内容齐全。如有修改，修改处须由该响应

人法定代表人或其授权代表在修改处签字并加盖响应人公章。如因字迹模糊、字体潦草等原因造成报价不清晰或修改处未按要求签字盖章的,招商人有权将该报价视为无效报价;

(h) 各子包的最高有效报价者为该子包中选候选人;

(i) 如同一子包出现两个或以上相同最高报价,则由最高报价响应人进行下一轮报价,直至得出唯一最高报价为止。次轮报价不可低于上轮报价。

(j) 仅有一个合格响应人的子包,如其报价不低于招商底价,则该响应人直接作为该子包中选候选人。

2.13 保密原则

2.13.1 响应截止时间之后直到宣布中选人止,凡是属于审查、澄清、评价和比较响应文件、报价和有关信息,响应人均不应向与该过程相关的其他人员透露。

2.13.2 响应人企图影响招商人评审过程或评审结果的任何行为,将导致其被取消响应资格。

2.14 中选须知

2.14.1 中选人选定后,招商人将向中选人及其他响应人分别发放书面的中选通知及落选通知。

2.14.2 招商人对未中选的响应人不作未中选原因的解释。

2.14.3 中选通知书将是租赁相关合同的一个组成部分。

2.14.4 如中选人放弃中选资格,或因中选人自身原因被招商人取消中选资格,则相关子包由进入终审环节的其他响应人报价的顺位最高者作为中选人。

2.14.5 中选人放弃中选资格或因中选人自身原因被招商人取消中选资格的,其招商保证金将被没收。关于招商保证金的没收条款具体见本招商文件第 2.6.8 条。

2.14.6 中选人应按中选通知的要求向招商经办人交纳履约保证金并签订相关合同。若因中选人自身原因未按招商人要求缴纳履约保证金或签订合同的,中选人将被取消中选资格并没收招商保证金。招商人有权另行选择中选人。

2.15 联系地址

有关招商过程中的一切信函及其他通讯请发往招商经办人：

地址：广州白云国际机场主楼一层 C3173 办公室（30 号门附近）

邮编：510470

联系人：区小姐、李小姐

电话：020-36050027、020-36063259；传真：020-36063259

2.16 招商监督

招商监督人：广州白云国际机场股份有限公司纪委及航站楼管理部纪委

监督电话：36063266

第三章 项目情况介绍及要求

3.1 背景介绍

3.1.1 广州白云国际机场地理位置

广州白云国际机场位于广州市北部，白云区人和镇和花都区新华镇交界处，距离广州市中心约 28 公里。

3.1.2 白云机场一号航站楼概况

广州白云国际机场是我国三大枢纽机场之一。2016 年，白云机场航班起降 43.3 万架次，货邮吞吐量 165.22 万吨，旅客吞吐量 5973.21 万人次。其中，国际及港澳台地区旅客吞吐量 1351.43 万人次，占旅客总量 22.6%。截至 2016 年 12 月底，在白云机场运营的航空公司约 70 家，其中外国航空公司 44 家。目前，一号航站楼总面积约 51 万平方米，总商业面积约 2.9 万平方米。

3.1.3 招商项目概况

此次招商总面积约 1360 平方米，共有 21 间商铺，分别位于安检区外主楼一层、B 区到达大厅以及安检区内 A、B 两区。各商铺的招商经营范围、场地面积、所属区域、招商底价等详见附件一。各商铺具体位置详见附件二。

如中选人在子包的经营区域设置冰柜、冰箱，招商人保留统一向其无偿提供冰柜、冰箱的权利，中选人应无条件接受。

3.2 租赁形式及合同期限

3.2.1 招商人与中选人签订租赁合同和特许经营合同，招商人将商铺场地和设施出租予中选人进行经营管理，中选人按合同条款要求向招商经办人支付租金、特许经营费及其他有关费用。

3.2.2 合同期自场地交付之日起计，截至 2018 年 6 月 30 日结束。

3.3 租赁相关费用

计租模式为固定租方式。租赁相关费用包括租金、特许经营费、综合管理费、水电费、收银员管理费及其他承租期间因使用承租场地而产生的其他费用。

3.3.1 租金

商铺单位面积租金固定按 200 元/m²·月的标准收取,以商铺为单位按月计收,计算方式为: 商铺月租金=单位面积租金单价×承租面积。

3.3.2 特许经营费

商铺单位面积特许经营费为中选人中选报价,以商铺为单位按月收取,计算方式为: 商铺月特许经营费=单位面积特许经营费单价×承租面积。

3.3.3 综合管理费

综合管理费按 85 元/m²·月的标准收取,指中选人必须分摊的基本服务及设施的费用,包括使用洗手间、公共通道、电梯、消防等公共设施和公共区域的清洁、绿化、空调、保安、POS 维护等基本服务的费用。

3.3.4 收银员管理费

- (a)招商人有权向所有商铺派出收银员,每个商铺设一个收银员岗。
- (b)收银员的日常管理由招商人负责,保障中选人的正常经营需求。
- (c)招商人外派收银员的商铺,中选人须向招商人缴纳管理费 5000 元/岗位·月。

3.3.5 水电费

招商人按中选人实际用水、电量代为收缴水电费,无法安装水、电表的子包,按面积比例分摊,收费标准与供应部门向招商人公布的价格标准相同。水电费按照广州市商业用水、用电价格另加收 25%的管理费。

3.3.6 电信、网络、煤气费用

中选人根据实际使用情况自行到相关部门缴纳电信、网络、煤气费用。

3.3.7 免租期

中选人与招商人完成场地交接手续后,享有免租期。免租期间免交租金、特许经营费及综合管理费,其他费用按照实际使用情况计算及缴纳。免租期自场地交付之日起计。各子包免租期天数详见附件一。

3.4 租赁费用结算方式

招商人委托中国建设银行采用自动划扣方式代收承租场地有关费用。中选人须在甲方指定的代收银行网点办理委托代收第三方签约手续并开通账户，用于每月承租场地相关费用的自动扣款。如中选人不按招商人要求办理自动划扣相关手续，招商人可取消其中选资格。

3.5 定价要求

为保证机场商品的竞争力及维护，机场内所售商品须符合机场定价要求（见附件四），且全部商品及菜牌须明码标价。

3.6 租金不予调整

3.6.1 招商人有权不因下列因素调整合同约定的租金及特许经营费标准（包括但不限于）：

- (a) 中选人对招商人用以计算租金的旅客吞吐量的统计口径有分歧；
- (b) 旅客乘机流程和旅客构成的改变；
- (c) 新增候机区域的启用；
- (d) 租赁经营场地面积的不足或富余；
- (e) 航站楼内商业场地或项目的新增或减少。

第四章 合同文本

广州白云国际机场商业经营项目租赁合同

出租人（甲方）：广州白云国际机场股份有限公司

地址：广州市白云区白云国际机场内

负责人：许国栋

经营管理部电话：36063259、36063262

财务联系电话：36063250、36063252

开户银行：中国建设银行广州白云国际机场支行

帐户名：广州白云国际机场股份有限公司

银行帐号：4400 1490 1060 5038 0259

承租人（乙方）：

地址：

法定代表人（负责人）：

联系电话：

开户银行：

银行帐号：

根据《中华人民共和国合同法》及相关法律、法规之规定，甲、乙双方就候机楼商业经营项目租赁事宜，为明确双方的权利义务，经双方协商一致，达成如下协议：

第一条 租赁场地及期限

一、甲方同意出租且乙方同意承租位于花都区广州白云国际机场候机楼_____（详见位置图）子包号为_____，商铺编号为_____，面积为_____平方米的场地。

合同的面积为招商规划面积，甲方将场地交付乙方后按实际面积为准。如发生与规划面积不同导致的特许经营费用及相关费用变化的，双方签订补充协议确定有关事宜。

二、双方共同确认租赁期_____年即自_____年_____月_____日至_____年_____月_____日止。

第二条 经营范围

乙方在上述承租区域的经营范围：_____。

第三条 租金

一、计算公式： 商铺月租金=商铺单位面积租金×承租面积

二、_____子包单位面积租金为 200 元/m²·月，每月租金为_____元。

三、如非甲方原因，乙方不能如期开业或中途不能正常经营，乙方仍须全额向甲方交纳租金及其他相关费用。否则，视为乙方违约。

四、租金及其他有关费用的交纳不受合同双方或其与他方争议或其他原因影响。在争议或其他原因影响未终结之前，乙方须按期全额缴纳租金及其他相关费用。

第四条 综合管理费

一、综合管理费指乙方须分摊的基本服务及设施的费用，包括使用甲方负责提供并维护的洗手间、公共通道、电梯、消防等公共设施和公共区域的保洁、绿化、中央空调、保安以及POS维护等基本服务费用。

二、综合管理费按每月每平方米 85 元标准收取，共计每月金额为_____元人民币。

第五条 其他费用

一、乙方须按照实际水、电用量向甲方支付水电费。（水、电费均按照广州市商业用水、用电价格每月另加收 25%的管理费）

二、甲方为每个商铺提供一个电话端口和一个网络接口（POS专用）。开通和安装电话服务及网络服务的费用由乙方自行向相关行业部门支付。

如乙方需额外增加电话线或网线服务的，由乙方自行到相关行业部门办理并支付相关费用。

三、煤气开通等业务由乙方自行到相关部门办理，安装费及使用费由乙方自行向相关行业部门支付。

第六条 结算

一、乙方租金及其他有关费用的计收方式

（一）乙方应于_____年____月____日（约定开业之日）开业。乙方的首月租金和综合管理费自_____年____月____日（约定开业之日）起按日计收，以后每月租金和综合管理费按月计收。（免租期满次日即为约定开业之日，乙方承租的_____子包的

免租期为自场地交付之日起计____天。)

(二) 如乙方于____年____月____日(含)(约定开业之日)以后开业的,乙方的首月租金和综合管理费自____年____月____日(约定开业之日)起按日计收,以后每月租金和综合管理费按月计收。

(三) 乙方水电费自场地交付之日起按实际用量计收。

二、甲方委托指定银行采用自动划扣方式代收本合同有关费用。乙方须在甲方指定的代收银行网点办理委托代收第三方签约手续并开通账户,用于每月承租场地相关费用的自动扣款。

三、租金及综合管理费按月支付,甲方在每月10日(法定节假日不顺延)委托中国建设银行对乙方当月租金及综合管理费进行自动扣款,乙方须保证其指定扣款账户在扣款日之前存有足够余额。起租首月由甲方向乙方发放缴款通知,自次月起乙方须按合同约定于规定期限前自行向指定扣款账户存入应缴纳费用,甲方无须每月发放缴款通知(除甲方另有要求外)。

四、本合同其他有关费用由甲方通知缴纳,甲方在发放缴款通知之日起第五个工作日进行扣款,乙方须按甲方要求及时领取缴款通知,并保证其指定扣款账户在扣款日之前存有足够余额。因乙方原因未及时领取缴款通知而导致扣款不成功的,视作乙方逾期缴纳费用,甲方可按本合同违约终止条款进行处理。

五、因乙方原因导致银行自动扣款不成功的,甲方可按乙方应付未付款每日5‰的比例收缴拖欠款项的滞纳金。

六、乙方自扣款日起计第十个工作日后自行向甲方索取发票,甲方不再另行通知;为方便甲方结算,甲方有权根据工作需要要求乙方对款项明细及用途进行书面说明,乙方不可拒绝提供。

七、本合同履行期限内,一方提前终止合同的,如在当月15日之前(含15日)终止,当月租金和综合管理费按半个月计算,如在当月15日之后终止,当月租金和综合管理费按整个月计收。水电费按实际用量计算。

第七条 履约保证金

一、乙方领取中选通知书后三个工作日内,乙方须向甲方缴纳3个月的租金共计人民币作为履约保证金,未能如期全额缴纳保证金的,甲方有权在发出书面通知后,立即单方面终止与乙方所签订的合同。

二、甲方在任何时候都有权从履约保证金中扣除以下费用，包括但不限于：

- （一）因乙方原因导致的甲方损失；
- （二）乙方未缴纳的租金、综合管理费和水电费等；
- （三）滞纳金、违约金等；

三、乙方应在接到书面通知十五日内，补充扣除额。逾期不补足的，按合同第八条第一款第（二）项处理。

四、如乙方违约，甲方可视情节提高乙方的履约保证金，但最高不超过 6 个月的租金。

五、在本合同期限内，乙方不得以任何理由将履约保证金用作其他用途，包括但不限于冲抵租金或其他费用、将履约保证金作为债权转让给第三方或者对第三方债务的担保。

六、合同期满或者合同非因乙方原因终止时，在乙方结清租金及相关费用并完成场地清退手续后甲方将履约保证金无息退还乙方。

第八条 合同终止

合同一经终止，视为双方终止场地租赁关系，甲方可对场地的经营权进行处理。

一、有以下情况之一的，甲方有权在发出书面通知后，立即单方面终止与乙方签订的合同：

（一）本合同与双方就_____子包特许经营事宜所签订的《广州白云国际机场候机楼商业项目特许经营合同》同时生效和终止，该《广州白云国际机场候机楼商业项目特许经营合同》的终止也必然且同时导致本合同的终止；

- （二）逾期三十日仍未缴纳各项费用的；
- （三）乙方未能如期全额缴纳保证金的；
- （四）乙方未按本合同第六条结算方式及要求进行相关费用结算的。

二、终止处理

（一）乙方应在合同终止之日起的两个工作日内全额付清承租期间的租金、综合管理费和相关费用。

（二）乙方应在合同终止之日起的五个工作日内按甲方的要求自行拆除承租场地的装修、撤离自有物品，未经甲方允许不得拆除商铺框架、天花、地板和消防设施。

（三）合同期满或者非因乙方原因导致合同终止的，在乙方结清租金及相关费用并

完成场地清退手续后甲方将履约保证金无息退还乙方。

（四）因乙方原因导致合同终止的，甲方不向乙方退还履约保证金。履约保证金作为违约金支付给甲方，且甲方有权向乙方追索所欠费用。

（五）如乙方未在规定期限内恢复场地原貌的，由甲方代为清理场地，费用由乙方支付。

（六）如乙方未能付清有关费用的，或对场地及设施造成损坏的，甲方有权从履约保证金中扣除相应金额或扣留场内物品，用以抵偿相关费用或损失。

（七）经甲方书面催告，乙方未在要求的期限内拆除装修、撤离自有物品、办理相关手续的，视为乙方放弃对场地装修及遗留物品的处理权，甲方有权自行处理场地内遗留物品，并追索乙方应支付的费用。

第九条 争议解决

因合同所发生一切争议，应先由争议双方协商解决，协商不成，应依法向甲方所在地人民法院起诉。

第十条 附则

一、本合同未尽事宜由甲、乙双方友好协商解决，可就协商内容签订补充协议，补充协议与主合同具有同等效力。

二、本合同的订立、效力、解释、履行及争议解决适用中华人民共和国法律。如有双语版本，以中文版本为主。

三、本合同中费用均以人民币“元”为计量单位。

四、本合同中“年、月、日”均指公历年、公历月、公历日。

五、本合同一式六份，甲方持四份，乙方持两份，具有同等法律效力。

六、本合同须双方法定代表人(负责人)或授权委托人签字、加盖双方单位公章或合同专用章后。

七、本合同就_____子包特许经营事宜所签订的《广州白云国际机场候机楼商业项目特许经营合同》同时生效。

八、本合同生效时间为双方场地实际交付之日。

甲方：（盖章）

乙方：（盖章）

签字:

签字:

时间: ____年__月__日

时间: ____年__月__日

广州白云国际机场商业项目特许经营合同

特许人（甲方）：广州白云国际机场股份有限公司

地址：广州市白云区白云国际机场内

负责人：许国栋

经营管理部电话：36063259、36063262

财务联系电话：36063250、36063252

开户银行：中国建设银行广州白云国际机场支行

帐户名：广州白云国际机场股份有限公司

银行帐号：4400 1490 1060 5038 0259

被特许人（乙方）：

地址：

法定代表人（负责人）：

联系电话：

开户银行：

银行帐号：

根据《中华人民共和国合同法》及相关法律、法规之规定，甲、乙双方就候机楼商业经营项目租赁事宜，为明确双方的权利义务，经双方协商一致，达成如下协议：

第一条 特许经营场地及期限

一、甲乙双方已就位于花都区广州白云国际机场候机楼_____（详见位置图）子包号为____，商铺编号为____，面积为____平方米的场地租赁事宜签订了特许经营合同。

二、甲方将_____子包的特许经营权授予乙方，特许经营权的期限为____年即年____月____日至____年____月____日止。

三、合同的面积为招商规划面积，甲方将场地交付乙方后按实际面积为准。如发生与规划面积不同导致的特许经营费用及相关费用变化的，双方签订补充协议确定有关事宜。

第二条 特许经营范围

一、乙方在上述承租区域的特许经营范围为：_____。

二、乙方不得从事与上述经营范围无关的活动，在对约定的经营范围界限较难明确时由甲方判定为准。

三、乙方的经营活动只能在其承租区域内进行，承租区域是合同限定的区域（详见图纸）。

四、乙方经营范围须符合招商规划定位，如更改经营品牌必须提前两个月以书面形式向甲方提出申请，经批准后方可经营。

五、乙方在候机楼内的经营项目应得到工商部门核准及相关行业许可资质（如系商业连锁式特许经营，应具备相关的特许经营证照和授权），未取得行政机关核发证照及许可资质的，不可营业。

六、乙方不得擅自变更本合同约定的经营范围和经营场地，否则视为违约。

七、乙方经营的商品品种和销售结构比例应符合甲方的要求，否则视为擅自变更合同约定的经营范围。

第三条 特许经营费

一、特许经营费计算

1、 商铺月特许经营费=单位面积特许经营费×承租面积；

2、乙方应逐月缴纳特许经营费。

二、_____子包的单位面积特许经营费为_____元/m²·月，月特许经营费为元。

三、如非甲方原因，乙方不能如期开业或中途不能正常经营，乙方仍须全额向甲方交纳特许经营费及其他相关费用。否则，视为乙方违约。

四、特许经营费及其他有关费用的交纳不受合同双方或其与他方争议或其他原因影响。在争议或其他原因影响未终结之前，乙方须按期全额缴纳特许经营费及其他相关费用。

第四条 结算

一、乙方特许经营费及其他有关费用的计收方式

乙方应于____年____月____日（约定开业之日）开业。乙方的首月特许经营费自____年____月____日（约定开业之日）起按日计收，以后每月特许经营费按月计收。（免租期满次日起即为约定开业之日，乙方承租的____子包的免租期为自场地交付之日起计____天。）

二、甲方于____年____月____日将租赁区域交付给乙方（具体时间由甲方另行通知）。因乙方未交齐履约保证金导致的场地交付延后，乙方的免租期不予延后。乙方应考虑工期延误对租赁区域开业经营的影响，非甲方原因导致乙方装修延误开业，甲方不免除乙方应缴纳的各项费用，并保留违约处罚权。

三、甲方委托指定银行采用自动划扣方式代收本合同有关费用。乙方须在甲方指定的代收银行网点办理委托代收第三方签约手续并开通账户，用于每月承租场地相关费用的自动扣款。

四、特许经营费按月支付，甲方在每月 10 日（法定节假日不顺延）委托中国建设银行对乙方当月特许经营费进行自动扣款，乙方须保证其指定扣款账户在扣款日之前存有足够余额。起租首月由甲方向乙方发放缴款通知，自次月起乙方须按合同约定于规定期限前自行向指定扣款账户存入应缴纳费用，甲方无须每月发放缴款通知（除甲方另有要求外）。

五、本合同其他有关费用由甲方通知缴纳，甲方在发出缴款通知之日起第五个工作日进行扣款，乙方须按甲方要求及时领取缴款通知，并保证其指定扣款账户在扣款日之前存有足够余额。因乙方原因未及时领取缴款通知而导致扣款不成功的，视作乙方逾期缴纳费用，甲方可按本合同违约终止条款进行处理。

六、因乙方原因导致银行自动扣款不成功的，甲方可按乙方应付未付款每日 5‰的比例收缴拖欠款项的滞纳金。

七、乙方自扣款日起计第十个工作日后自行向甲方索取发票，甲方不再另行通知；为方便甲方结算，甲方有权根据工作需要要求乙方对款项明细及用途进行书面说明，乙方不可拒绝提供。

八、本合同履行期限内，一方提前终止合同的，如在当月 15 日之前（含 15 日）终止，当月特许经营费按半个月计算，如在当月 15 日之后终止，当月特许经营费按整个月计收。

第五条 收银及监控系统

一、甲方为每个商铺无偿提供一套收银及监控系统（下称POS），涉及POS的软件费用、布线费用、安装费用及维护费用等统一列入综合管理费中。乙方如需增加POS，应向甲方申请，并承担相关费用。安装及使用银联系统产生的费用由乙方自行承担。

二、乙方只能使用机场统一安装的POS进行销售。

三、乙方应按照甲方的要求操作POS，甲方或授权人员有权在承租区域内安装监控系统，并有权在任何营业时间检查承租区域内的POS、货物标识记录等相关情况。

四、乙方应保证承租区内销售额全部如实且即时录入POS。

五、乙方须向顾客提供POS打印单据。如POS发生故障，由收银员出具甲方统一制作的手写销售凭证，POS修复后，应将手写凭证上的内容补录入POS。

六、甲方有权统一安排收银员或收银监督员，乙方不得拒绝。

甲方有权为乙方每个子包设一个收银员岗，并负责收银员的日常管理，保障乙方的正常营业需求；如甲方向乙方承租的商铺外派收银员的，乙方须向甲方缴纳收银员管理费 5000 元/岗位·月。

乙方必须使用甲方的收银系统且须按甲方要求提供加盖品牌方和乙方公章的月销售数据报表。

七、在POS未安装调试好之前，乙方自行安排收银，并于每月 10 日前以甲方要求的报表形式向甲方报备上月的销售数据。对于经甲方批准不外派收银员的国际一线品牌直营店等商铺，甲方有权要求乙方每年出具经会计师事务所审计的与此有关的财务报表，供甲方进行复核。

第六条 履约保证金

一、乙方领取中选通知书后三个工作日内，乙方须向甲方缴纳 3 倍于月特许经营费的费用共计_____元作为履约保证金，未能如期全额缴纳保证金的，甲方有权在发出书面通知后，立即单方面终止与乙方所签订的合同。

二、甲方在任何时候都有权从履约保证金中扣除以下费用，包括但不限于：

- （一）因乙方原因导致的甲方损失；
- （二）乙方未缴纳的特许经营费；
- （三）滞纳金、违约金等。

三、乙方应在接到书面通知十五日内，补充扣除额。逾期不补足的，按合同第十三条第二款第（二）项处理。

四、如乙方违约，甲方可视情节提高乙方的履约保证金，但最高不超过月特许经营费的6倍。

五、在本合同期限内，乙方不得以任何理由将履约保证金用作其他用途，包括但不限于冲抵特许经营费或其他费用、将履约保证金作为债权转让给第三方或者对第三方债务的担保。

六、合同期满或者合同非因乙方原因终止时，在乙方结清特许经营费及相关费用并完成场地清退手续后甲方将履约保证金无息退还乙方。

第七条 特许经营场地装修

一、乙方场地装修应严格遵守相关法律法规及白云机场关于候机楼施工管理的相关规定和要求。

二、乙方承担承租场地的设计、装修、布置的费用。

三、为保证租赁区域与白云国际机场整体风格融合，乙方应将其在承租区域装修方案及时交由甲方审核批准，并按照批准后的方案施工。

乙方的设计方案应预留店铺内正前方悬挂执照、许可证等各种证照的位置。

四、装修期间，乙方应遵守甲方的施工要求及安全制度。装修完毕后3日内应向甲方书面提出验收申请及开业申请，未经验收及批准，不得营业。

五、乙方的店铺设计及配套设施须符合甲方的运营及形象要求。乙方无条件接受甲方对租赁场地改善装修的要求，所涉费用由乙方自行承担，改善装修期间的特许经营费照常计收。

六、租赁期间，如因乙方原因需要进行二次或多次装修，应得到甲方批准并办理相关手续。装修期间特许经营费等照常计收。

第八条 保险

一、租赁期内，乙方应对员工及自有财产投保，以保证员工及财产受到意外损失时利益得到充分的保障。

二、若乙方未投保，非因甲方原因造成的乙方员工和资产的损失，由乙方自行承担。

第九条 商品与服务质量管理

一、乙方应遵守法律法规、行业主管部门的规定及甲方的相关管理制度，为消费者

提供有质量保证的商品与服务。

二、乙方应无条件接受甲方关于商品及服务质量方面的管理，接受因违约和违反白云机场相关管理制度而受到的处罚。

三、商品管理

（一）乙方应按合同约定的经营范围销售商品。对于超出合同约定销售的商品，甲方有权在乙方未按甲方要求整改的情况下代为清除。

（二）乙方销售的商品应符合国家相关管理部门有关商品质量的各项要求，建立健全商品质量管理制度。不得销售假冒伪劣、不合格商品。乙方销售的商品须标明产地、厂家、生产日期、保质期等，进口商品应有中文标识。

（三）甲方（包括甲方聘请的服务质量监督机构或人员）有权对乙方所售商品的质量进行不定期抽查，有权在任何时候对怀疑为假冒、伪劣或不合格的商品进行送检，如确认为假冒伪劣商品，所有送检相关费用由乙方承担，并向相关行政管理机关举报；甲方有权要求乙方根据国家、行业规定对计量设备进行定期强制检定检验，检定检验工作由甲方统一安排，费用由乙方承担。

四、服务质量管理

（一）乙方应依法诚信经营、文明服务。在岗人员应符合上岗条件，着装整齐、形象良好，并具备较专业的业务知识能力，向顾客提供专业化、标准化的服务。

（二）乙方应保持店面及周边的环境卫生，保持店内整洁舒适，自觉维护承租区域的卫生和良好秩序。甲方检查发现环境卫生不理想将发出书面整改通知，未在限期内整改的，甲方有权代为完成，费用由乙方承担。

（三）乙方在开展经营活动的同时，须应旅客需要，热情提供指引等公共服务。

五、价格管理

（一）乙方应遵守白云机场的商品定价要求。

（二）乙方应遵守响应时关于商品与服务的价格承诺。甲方有权根据乙方响应时的价格承诺监督乙方，并调整不符合承诺的价格。

（三）乙方如需调整响应时所承诺的商品或服务的价格，须经甲方批准。

（四）乙方新增商品与服务的定价须经甲方批准。

（五）乙方应遵守响应时关于给予白云机场员工、白云机场常旅客和白云机场认可的航空公司常旅客各种优惠的承诺。如乙方的新增商品与服务符合优惠条件的，乙方应作出同样的优惠承诺。

(六)乙方须按甲方要求提供同品牌连锁店、乙方在其他机场同类商品的价格资料。

(七)乙方销售的商品须用人民币明码标价,且附有甲方认可的条形码标识。

(八)甲方推行商品与服务明码实价要求时,乙方应无条件遵守。

六、知识产权

(一)如乙方在承租区域经营的品牌是通过商业特许经营或者被授权的方式合法取得销售权的,应向甲方提交加盟协议或者品牌授权书等备案。

(二)乙方使用的商标不得侵害甲方或任何第三方的注册商标专用权。乙方与第三方之间关于商标、专利等知识产权的争议与甲方无关,且乙方应赔偿由此给甲方造成的损失。

第十条 经营行为管理

一、乙方应依法经营。

二、乙方应在依法经营的基础上规范经营活动、建立健全经营机制及内部管理制度,但其经营机制与内部管理制度不得与机场各项规章制度相冲突。

三、乙方的经营活动应无条件接受甲方的管理,并接受因违约和违反机场相关管理制度而受到的处理。

四、合同期内,如乙方与品牌方有纠纷的,一切后果由乙方自行承担。

五、人员管理

(一)乙方指定负责人_____全权代表乙方负责承租区域内安全管理和经营业务的正常运作,保证与甲方及时、畅通的联系。乙方指定或更换负责人应书面通知甲方。

(二)乙方招聘员工应遵守机场用工及计划生育方面的管理规定和要求。

(三)乙方在承租区域的从业人员在营业时间内应统一着装,佩带由甲方统一制作的胸卡(工号牌)。胸卡制作费用由乙方承担,服装方案应报甲方审定。

(四)甲方有权根据实际需要,对乙方从业人员进行各类不定期培训及考核,费用由乙方承担。

(五)乙方工作人员应严格遵守机场各项规章制度,非当班(值)的工作人员不得进入隔离区。工作人员只能在承租区域内从事合法经营活动。乙方对其招聘雇佣员工的行为依法承担责任。

(六)乙方不得擅自在承租区域内设铺住人,确需安排值班过夜人员时,应获得甲方许可并办理相关手续。

六、营业时间

- (一) 乙方在候机楼内的营业时间应与本机场航班运作时间同步。
- (二) 如遇春运等特殊时期，乙方应遵守甲方关于临时变更营业时间的要求。
- (三) 乙方的营业时间应向旅客明示。
- (四) 租赁期内，因机场运营需要，甲方有权对乙方的营业时间进行调整，乙方应无条件接受。

七、广告

- (一) 乙方承租区域内的广告资源为甲方所有。未经甲方批准，乙方不得在承租区域内从事任何张贴、派发宣传资料等广告活动。
- (二) 乙方如需在承租区域内从事与其经营相关的广告活动，应取得甲方的许可并支付广告费用。
- (三) 乙方进行广告或其他宣传活动时，如需使用与甲方有关的名称、标识，应事先征得甲方同意并酌情支付一定费用，具体收费标准另行协商确定。
- (四) 甲方有权在乙方的承租场地发布广告，但不得影响乙方的正常营业。甲方在不影响乙方正常营业的前提下，根据整体规划需要在乙方租赁区域内设置供旅客取阅的读物和宣传品的，乙方应接受。
- (五) 乙方承租区域内的店招设计和展示方案须经甲方批准后方可实施。甲方有权要求乙方整改招牌，由此所产生的费用由乙方自行承担。

八、场地设施维修维护

- (一) 甲方仅对乙方承租场地内的基础设施进行常规维护。
- (二) 乙方应妥善使用场地内的配套设施，如有损坏照价赔偿，并赔偿甲方因此而受到的损失。
- (三) 涉及动电施工的维修，由甲方统一安排专业公司实施，费用由乙方承担。

九、乙方的自有设备

乙方应保证承租区域内的自有设备满足经营及为其员工提供基本的工作保障的需要。如：乙方应自行配备供员工使用的饮用水，不得使用楼内公共饮用水设备。

第十一条 双方权利义务

一、甲方权利

- (一) 甲方对乙方承租区域拥有行使安全管理、公共秩序管理、施工管理、环境卫

生、维护维修、经营管理、特许经营费管理、装修管理、商品与服务质量管理等相关权利。

(二) 甲方或授权人员有权对乙方承租区域进行日常监督检查。

(三) 甲方有权根据国家制定的收费标准及合同约定向乙方收取特许经营费等各种费用。

(四) 甲方有权对乙方设立诚信档案,并根据情况对其进行奖惩。如乙方的诚信等级为D级,甲方有权在下次招商(或续租)时取消乙方的准入资格(或续约资格)。

二、甲方义务

(一) 甲方应按时向乙方交付符合合同约定的承租场地。

(二) 甲方向乙方提供洗手间、公共通道、电梯、消防等公共设施及公共区域的保洁、绿化、中央空调、保安和POS维护基本服务。

(三) 甲方提供乙方承租场地内基础设施的常规维护。

(四) 乙方从业人员的隔离区通行证由甲方统一办理。

(五) 营业时间内,甲方应保证乙方的正常供水、供电及中央空调供应(机场统一停水、停电除外)。

(六) 甲方应保证乙方的合法、正常经营不受干扰。

(七) 甲方不得无故单方面解除与乙方签订的合同。

三、乙方权利

(一) 乙方有权在其承租区域内合法地开展经营活动。

(二) 乙方有权要求甲方提供符合法律、政府规定的各类收费标准依据。

四、乙方义务

(一) 乙方应遵守法律法规、行业主管部门的规定、甲方各项管理制度,包括《广州白云国际机场候机楼管理规定》、《广州白云国际机场候机楼商业经营管理规程》、《广州白云国际机场股份有限公司特许经营管理办法》、《广州白云国际机场股份有限公司商业经营诚信管理办法》及承租期间甲方实行的其他管理制度。

(二) 乙方应接受甲方关于候机楼安全管理、公共秩序管理、施工管理、环境卫生、候机楼维护维修、经营管理、特许经营费管理、装修管理、商品与服务质量管理等方面的管理,配合甲方基于管理进行的各项检查,确保候机楼的安全,维护机场优良形象,否则应承担相应责任。遇突发事件或安全检查时,乙方应完全配合甲方及机场有关单位执行公务,并指定专职人员协助工作。

(三) 乙方应按时交纳特许经营费及其他有关费用。品牌更换期间一切费用需按时按标准缴纳齐全。

(四) 乙方不得以甲方的名义从事任何经济活动，乙方的一切债权、债务均与甲方无关。

(五) 乙方或其有关的公司，不得从事任何有损甲方或其他承租方利益的活动。

(六) 乙方从事经营活动不得超出本合同规定的经营范围和租赁区域。

(七) 乙方不得擅自将承租区域抵押。

(八) 乙方不得擅自将承租区域全部或部分转租、转让或转借给他人使用，不得擅自与第三方合作，不得擅自改变实际控制人。

(九) 租赁期间，如经营者的基本情况（包括但不限于注册地址、注册资本、公司性质、法定代表人及主要负责人、股权变更等情况）与响应时发生变化的，应及时告知甲方，并将相关资料提交甲方审核及备案。

(十) 乙方应与甲方就承租区域的安全管理签订《安全责任书》。

(十一) 乙方应与甲方签订《计划生育合同》。

(十二) 为便于管理和利于白云机场商业的稳步发展，提升白云机场的服务，巩固“十佳”。租赁期间，乙方须保证不录用在白云机场航站楼商铺工作过但未过竞业限制期限的用工者；一经发现，甲方将在航站楼商业经营单位诚信档案中予以备档扣分及惩罚，并有权要求乙方限期整改，因此造成的一切后果由乙方自行承担。

如果乙方违反上述约定并对白云机场的服务造成恶劣影响的，甲方有权按照《广州白云国际机场候机楼商业经营管理规程》、《广州白云国际机场股份有限公司商业经营诚信管理办法》及其他有关管理制度进行处理。

(十三) 商业场地交场信息记录表。

第十二条 违约责任

一、如乙方缴齐履约保证金后，甲方未能在合同约定期限内将租赁场地移交乙方，应向乙方缴纳按履约保证金数额每日 5% 的违约金，直至将租赁场地移交给乙方为止。

二、如乙方违约，应承担违约责任。甲方有权按照《广州白云国际机场候机楼商业经营管理规程》、《广州白云国际机场股份有限公司商业经营诚信管理办法》及其他有关管理制度进行处理。

第十三条 合同终止

合同一经终止，视为双方终止特许经营关系，甲方可对场地的经营权进行处理。

一、合同自然终止

本合同规定特许经营期满，乙方所拥有_____子包的特许经营权即时终止。

二、提前终止

(一) 协议终止

经甲、乙双方协商同意，可以提前终止本合同。但提出终止合同的一方，应提前三个月向另一方发出书面通知并补偿对方一个月的月特许经营费后，本合同终止。协商提前终止合同应签订书面协议。

(二) 违约终止

1、乙方有下列行为之一的，甲方有权在发出书面通知后，立即单方面终止与乙方所签订的合同：

- (1) 利用承租场地从事非法活动的；
- (2) 逾期三十日仍未缴纳各项费用的；
- (3) 未按期缴纳履约保证金的；
- (4) 未经甲方批准，无正当理由闲置场地超过三个月的；
- (5) 未经批准延迟开业超过十五天以上的；
- (6) 擅自停业三天以上的；
- (7) 擅自将承租区域抵押的；
- (8) 未经批准擅自将场地或设施全部或部分转租、转让或转借给他人使用，或未经批准擅自与第三方合作，或未获甲方批准，改变实际控制人的；
- (9) 丧失从事相关业务的资质许可，导致合同无法正常履行的；
- (10) 进入解散程序或由其债权人接管经营的；
- (11) 连续两次擅自违反合同约定的经营范围、使用用途或经营区域，第一次违反未在规定期限内按甲方要求完成整改的，视同第二次违反；
- (12) 使用不正当手段恶意损害甲方或其他经营者利益的；
- (13) 在合同期内，经甲方或甲方聘请的服务质量监督机构或人员监督考核，被评为不合格，且未能在合理期限内完成整改并达标的；
- (14) 因乙方自身原因造成火情的；
- (15) 严重违反关于候机楼安全管理、公共秩序管理、施工管理、环境卫生、经营

管理、商品服务质量管理等方面的管理制度和要求的；

(16) 拒不服从甲方管理的；

(17) 严重影响机场形象的；

(18) 乙方首次运营经营的品牌连续六个月平均销售额低于响应文件中的预计销售额，甲方要求乙方更换同档次、同类别的品牌，乙方未能在六个月内获得符合甲方要求的新品牌经营权并正式开业的；

(19) 乙方更换品牌后连续六个月平均销售额仍低于响应文件中的预计销售额；

(20) 连续两次违反白云机场候机楼商品定价要求的，第一次违反未在规定期限内按甲方要求完成整改的，视同第二次违反；

(21) 连续两次未按门牌要求的营业时间营业的，第一次违反未在规定期限内按甲方要求完成整改的，视同第二次违反；

(22) 连续两次违反航站楼商业POS系统管理规定，提供虚假销售数据的，第一次违反未在规定期限内按甲方要求完成整改的，视同第二次违反；

(23) 乙方未按本合同第四条结算方式及要求进行相关费用结算的。

乙方因违反上述第 11、20、21、22 款导致违约终止的，该违规商铺并入乙方违规商铺总数；乙方承租的商铺总数中，如达到三分之一（含）的商铺因违规被终止租赁合同和特许经营合同的，甲方将终止乙方所有承租商铺的合同。

2、甲方不认真履行义务，导致乙方不能正常经营的，乙方有权在发出书面通知后，立即单方面终止与甲方所签订的合同，并要求甲方赔偿相应的损失。

（三）其他终止

1、因不可抗力或其他甲方无法控制或避免的事项而导致合同不能履行时，甲方有权提前终止合同。

2、因机场建设、安全保卫、流程改造或规划调整等原因确需收回乙方承租区域的，甲方有权提前终止合同。

三、终止处理

（一）乙方应在合同终止之日起的两个工作日内全额付清承租期间的特许经营费和相关费用。

（二）乙方应在合同终止之日起的五个工作日内按甲方的要求自行拆除承租场地的装修、撤离自有物品，未经甲方允许不得拆除商铺框架、天花、地板和消防设施。

（三）合同期满或者合同非因乙方原因终止的，在乙方结清特许经营费及相关费用

并完成场地清退手续后甲方将履约保证金无息退还乙方。

（四）属于乙方违约而终止合同的，甲方不向乙方退还履约保证金。履约保证金作为违约金支付给甲方，且甲方有权向乙方追索所欠费用。

（五）如乙方未在规定期限内恢复场地原貌的，由甲方代为清理场地，费用由乙方支付。

（六）如乙方未能付清有关费用的，或对场地及设施造成损坏的，甲方有权从履约保证金中扣除相应金额或扣留场内物品，用以抵偿相关费用或损失。

（七）经甲方书面催告，乙方未在要求的期限内拆除装修、撤离自有物品、办理相关手续的，视为乙方放弃对场地装修及遗留物品的处理权，甲方有权自行处理场地内遗留物品，并追索乙方应支付的费用。

第十四条 争议解决

因合同所发生一切争议，应先由争议双方协商解决，协商不成，应依法向甲方所在地人民法院起诉。

第十五条 保密原则

除法律规定外，在本合同有效期内的任何时间，甲乙双方均不可与第三人商讨与本合同有关的事宜或泄露其内容。

第十六条 特别约定

一、不可抗力

（一）如因战争、地震、水灾、火灾、暴风雪或其他不可抗力原因而不能履行合同的一方不负有违约责任，双方应对合同条款酌情予以修改。

（二）如因国家政策性调整或其他不能预见、不能避免并不能克服的客观情况影响合同正常履行，双方应协商解决。

二、乙方应按照甲方要求每年至少参加一次设置于主楼一层为期至少一个月的特卖活动。如不参加特卖活动须经甲方批准。

三、如因机场流程改造，需对所涉及商铺进行位置或经营范围的调整，乙方应无条件配合。

四、乙方首次运营品牌须为中选品牌。

五、中选人在合同期内只能更换一次品牌。

六、乙方要求更换品牌须经甲方批准，如被更换品牌经营不足一年的，应向甲方支付品牌更换费 50000 元。

七、如乙方在承租子包经营的品牌连续六个月的平均销售额低于响应文件中同年的预计销售额，甲方有权要求乙方更换同档次、同类别的品牌，乙方应无条件接受，乙方须在六个月内获得符合甲方要求的新品牌经营权并完成商铺装修，所更换品牌须经甲方书面批准后方可经营。

八、商铺卷闸门、商铺框架、天花、地板和消防设施的产权归甲方所有。

九、本合同与双方就_____ 子包租赁事宜所签订的《广州白云国际机场候机楼商业经营项目租赁合同》同时生效和终止，该《广州白云国际机场候机楼商业经营项目租赁合同》的终止也必然且同时导致本合同的终止。

十、本合同所附下列文件是构成合同不可分割的部分：

- (一) 图纸；
- (二) 《广州白云国际机场候机楼商品定价要求》；
- (三) 《经营范围释义》；
- (四) 中选通知书（另行装册）；
- (五) 招商文件（另行装册）；
- (六) 响应文件及报价表（另行装册）；
- (七) 《广州白云国际机场候机楼商业经营管理规程》（另行装册）；
- (八) 《广州白云国际机场股份有限公司特许经营管理办法》（另行装册）；
- (九) 《广州白云国际机场股份有限公司商业经营诚信管理办法》（另行装册）；

第十七条 附则

一、本合同未尽事宜由甲、乙双方友好协商解决，可就协商内容签订补充协议，补充协议与主合同具有同等效力。

二、本合同的订立、效力、解释、履行及争议解决适用中华人民共和国法律。如有双语版本，以中文版本为准。

三、本合同中费用均以人民币“元”为计量单位。

四、本合同中“年、月、日”均指公历年、公历月、公历日。

五、本合同一式六份，甲方持四份，乙方持两份，具有同等法律效力。

六、本合同须双方法定代表人(负责人)或授权委托人签字、加盖双方单位公章或合同专用章后。

七、本合同就_____子包特许经营事宜所签订的《广州白云国际机场候机楼商业项目租赁合同》同时生效。

八、本合同生效时间为双方场地实际交付之日。

甲方：（盖章）

乙方：（盖章）

签字：

签字：

时间：____年__月__日

时间：____年__月__日

第五章 响应材料要求

5.1 材料清单

5.1.1 响应材料包括响应文件及报价表。响应文件供招商人初审使用，报价表供招商人终审使用。响应文件和报价表须分别独立装订并分开独立密封，响应文件内不需提供报价。

5.1.2 响应文件须由以下材料组成：

- (a) 合作申请书，格式见本文件第 5.3 条；
- (b) 法定代表人证明书、法定代表人授权委托书，格式见本文件第 5.4、5.5 条；
- (c) 响应人营业执照正本及副本复印件（扫描件），需加盖公章；
- (d) 响应人股东构成，具体格式见本文件第 5.6 条；
- (e) 无行贿犯罪档案查询结果告知函，具体要求见本文件第 2.3.7 条；
- (f) 招商保证金收据扫描件；
- (g) 响应人公司介绍、相关经营经验介绍；
- (h) 所投报子包的经营项目介绍（须有店面形象图），涉及经营费自有品牌的（响应人非品牌持有人），须提供品牌授权书或品牌合作意向书。

5.1.3 报价表格式要求见本文件第 5.2 条。

5.1.4 响应材料数量

报价表 1 份；响应文件 1 式 10 份，1 份正本，9 份副本。如正本与副本不符，以正本为准。如响应人未标明正本和副本，招商人可确定任一本为正本。投报数个子包的可编写于同一份响应文件中。

5.2 报价表格式

5.2.1 所有响应报价均以人民币元为计算单位。

5.2.2 本项目报价仅对特许经营费进行报价，报价须不低于特许经营费招商底价。

各子包特许经营费底价详见附件一。

5.2.3 报价表格式如下：

项目名称：广州白云国际机场一号航站楼商业经营项目 20170731 招商项目报价表
响应人名称：

子包编号	商铺编号	单位面积特许经营费报价 (元/m ² ·月)

(本表如分页，须每页签字、盖章)

响应人法定代表人或其委托代理人签字：_____ 响应人公章：_____

日期：_____

注：

1、租金及相关费用计算方式详见 3.3。

2、响应人仅对单位面积特许经营费进行报价，报价不含单位面积租金（200 元/m²·月）和综合管理费（85 元/m²·月）。

3、报价和租金等相关费用计算均以人民币为单位。

5.3 合作申请书格式

广州白云国际机场股份有限公司：

我公司已详细阅读《广州白云国际机场一号航站楼商业经营项目(20170731)招商文件》，根据要求，我公司提交响应文件正本 1 份和副本 6 份：

据此函，签字代表声明同意并承诺如下：

1、我公司完全接受招商文件的所有条款，否则招商人有权取消我方中选资格；

2、我公司将承担按招商文件的所有条款履行合同的 responsibility 和义务；

3、我公司完全接受招商文件中关于租赁相关费用的结算方式，如我公司中选，将保证按招商文件及合同要求在招商人指定银行办理委托第三方代扣相关手续。

4、我公司已详尽查阅所有招商文件包括招商文件修改（如果有）及所有已提供的参考数据和有关附件。我公司完全理解并同意放弃在这方面有不明及误解的权利；

5、本响应文件有效期为自递交响应文件截止之日起 90 天；

6、如果在规定的响应截止时间后，我公司在响应有效期内撤回响应文件，招商保证金将被没收；

7、我公司同意提供按照招商人可能要求的与其招商有关的资料或数据，接受招商人的评审方法。

8、我公司合法经营，自 2014 年 1 月 1 日起，无法院判决的违法犯罪记录，信用良好，近两年无商标侵权行为、无虚假经营行为。

9、近三年（2014 年至今）响应人或响应人控股（绝对控股或相对控股）关系的关联企业、股东没有与招商人及其关联公司发生法律诉讼关系。

与本次招商有关的一切正式往来通讯（包括中选通知书或未中选通知书）请寄：

地址：

邮编：

联系人：

联系人电话：

传真：

响应人法定代表人（或授权代表）姓名、职务：

响应人名称：

在正式合同签署前，本合作申请书和贵公司的中选通知书是有效之合约，并对我方具有约束力。

响应人（公章）：

法定代表人（或授权代表）签字：

日期：

5.4 法定代表人证明书格式

广州白云国际机场股份有限公司：

(法定代表人姓名)先生/女士，现任我公司(职务)，为法定代表人，特此证明。

本证明书有效期限为 年 月 日至 年 月 日。

签发日期：年 月 日。

(附法定代表人有效身份证明复印件，正反两面复印在同一页 A4 纸上，响应人必须在复印件上加盖公章)

法定代表人性别：

年龄：

有效身份证明号码：

法定代表人签字：

响应人（公章）：

日期：



[illegible]

5.6 股东构成说明格式

响应人名称:

序号	股东名称	股东类型（自然人/法人）
1		
2		
...		

本公司_____（响应人名称）_____保证所提交的材料内容真实有效。如存在虚假信息或提供信息不完整，招商人可取消本公司参评资格及中选资格，并全额没收招商保证金。

响应人法定代表人或其委托代表签字：_____

响应人公章：_____

日期：_____

第六章 附件清单

- 附件一 项目子包一览表
- 附件二 商铺位置图
- 附件三 经营范围释义
- 附件四 广州白云国际机场商品定价要求
- 附件五 服务及操作标准要求
- 附件六 场地条件及基本装修设计要求
- 附件七 中华人民共和国禁止进出境物品表
- 附件八 中国民用航空总局严禁旅客携带物品表
- 附件九 广州白云国际机场商业经营管理规程
- 附件十 广州白云国际机场股份有限公司特许经营管理办法（暂行）
- 附件十一 航站楼商业经营单位诚信评级管理规定(试行)
- 附件十二 外来人员计划生育合同书

附件一 项目子包一览表

序号	子包编号	商铺编号	位置	招商面积(m ²)	招商经营范围	特许经营费 底价(元/m ² ·月)	免租期 (天)	场地预计交付时间
1	Q1701	C9127	主楼一层	59.52	自报(综合零售、餐饮、水果专营、玩具专营、书刊专营除外)	200	60	2017年8月下旬
2	F1701	C9129	主楼一层	30.55	快递	100	60	2017年8月下旬
3	Q1702	C9128	主楼一层	72.18	综合零售店	200	60	2017年8月下旬
4	Q1703	C9130	主楼一层	58.17	自报(综合零售、餐饮、水果专营、玩具专营、书刊专营除外)	200	60	2017年8月下旬
5	P1701	C9148	主楼一层	94.92	品牌综合或品牌专卖	200	60	2017年8月下旬
6	P1702	C9149	主楼一层	92.9	品牌综合或品牌专卖	200	60	2017年8月下旬
7	P1703	C8856-1	主楼一层	100	品牌综合或品牌专卖	200	60	2017年8月下旬
8	Q1704	C9136	主楼一层	15.62	自报(综合零售、餐饮、水果专营、玩具专营、书刊专营除外)	200	60	2017年8月下旬
9	P1704	A9043	东连三层	145	品牌综合、品牌专卖	150	90	2017年8月下旬
10	P1705	A9029	东连三层	104.89	品牌综合或品牌专卖	200	70	2017年8月下旬
11	P1706	A9036	东连三层	69.88	品牌综合或品牌专卖	200	70	2017年9月初
12	P1707	B9106	西一指三层	75.72	品牌综合或品牌专卖	200	70	2017年8月下旬
13	P1708	B9112	西一指三层	52.92	品牌综合或品牌专卖	200	70	2017年8月下旬
14	P1709	B9309	西三指三层	85.07	品牌综合或品牌专卖	200	70	2017年8月下旬
15	Q1705	B9052	西连一层	25	综合零售店	150	90	2017年8月下旬

序号	子包编号	商铺编号	位置	招商面积(m ²)	招商经营范围	特许经营费 底价(元/m ² ·月)	免租期 (天)	场地预计交付时间
16	Q1706	B9053	西连一层	25	自报(综合零售、餐饮、水果专营、玩具专营、书刊专营除外)	150	90	2017年8月下旬
17	Q1707	B9050	西连一层	50	自报(综合零售、餐饮、水果专营、玩具专营、书刊专营除外)	150	90	2017年8月下旬
18	Q1708	B9047	西连一层	30	自报(综合零售、餐饮、水果专营、玩具专营、书刊专营除外)	150	90	2017年8月下旬
19	Q1709	B9048	西连一层	55	自报(综合零售、餐饮、水果专营、玩具专营、书刊专营除外)	150	90	2017年8月下旬
20	Q1710	B9049	西连一层	45	自报(综合零售、餐饮、水果专营、玩具专营、书刊专营除外)	150	90	2017年8月下旬
21	Q1711	B9041	西连三层	78.81	自报(综合零售、餐饮、水果专营、玩具专营、书刊专营除外)	200	70	2017年9月初

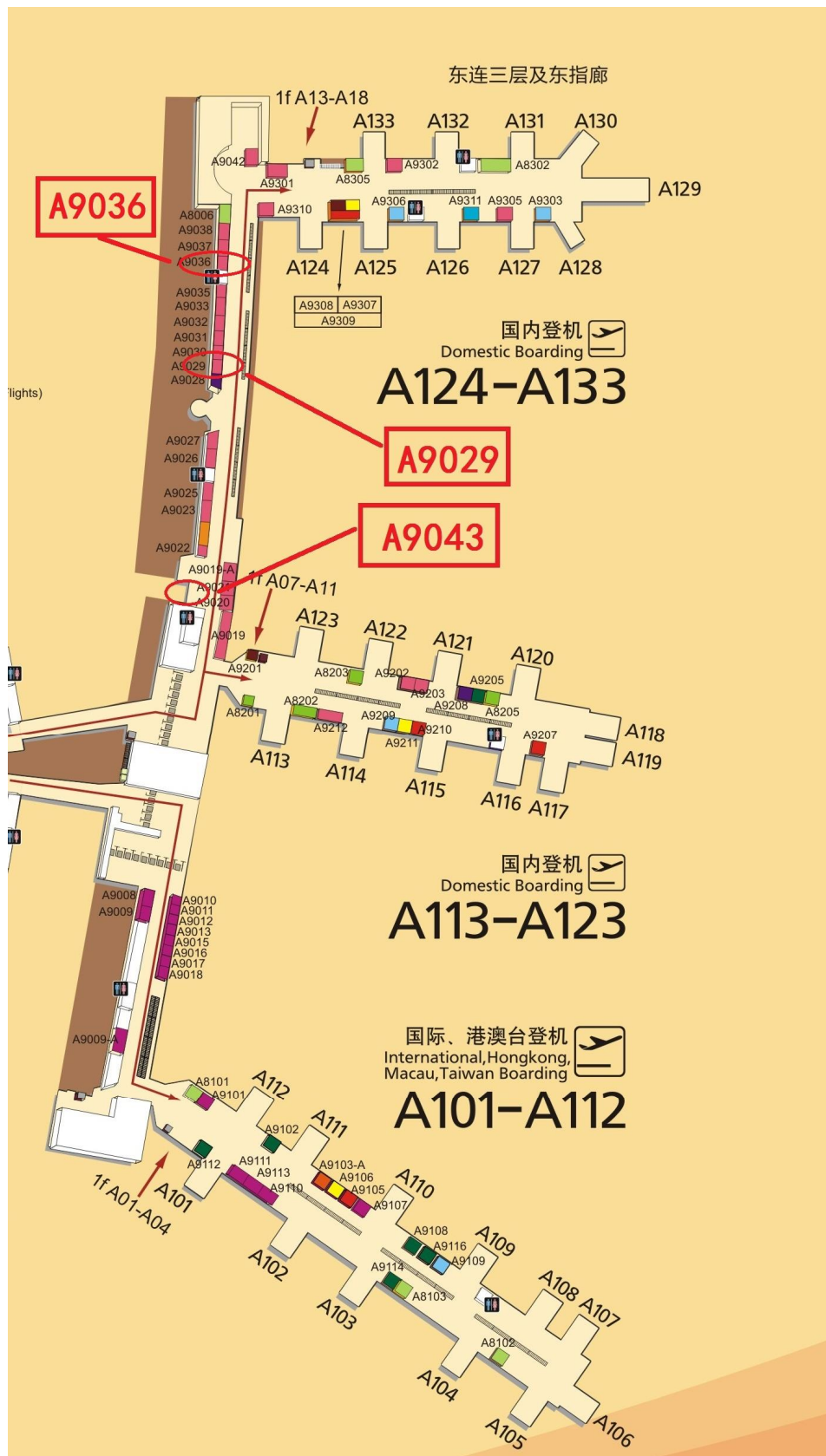
备注:

- 1、每一个商铺配一个网络端口及一个电话端口，如需额外增加用电负荷、改造场地设施或增加网络、电信等相关配置设施，中选人须经招商人同意后自行办理相关手续，由此产生的一切费用由中选人承担。
- 2、免租期自场地交付之日起算，免租期满次日起开始计收租金及相关费用。水电费自场地交付之日起按实际用量计收。
- 3、场地具体交付时间以招商人通知为准。

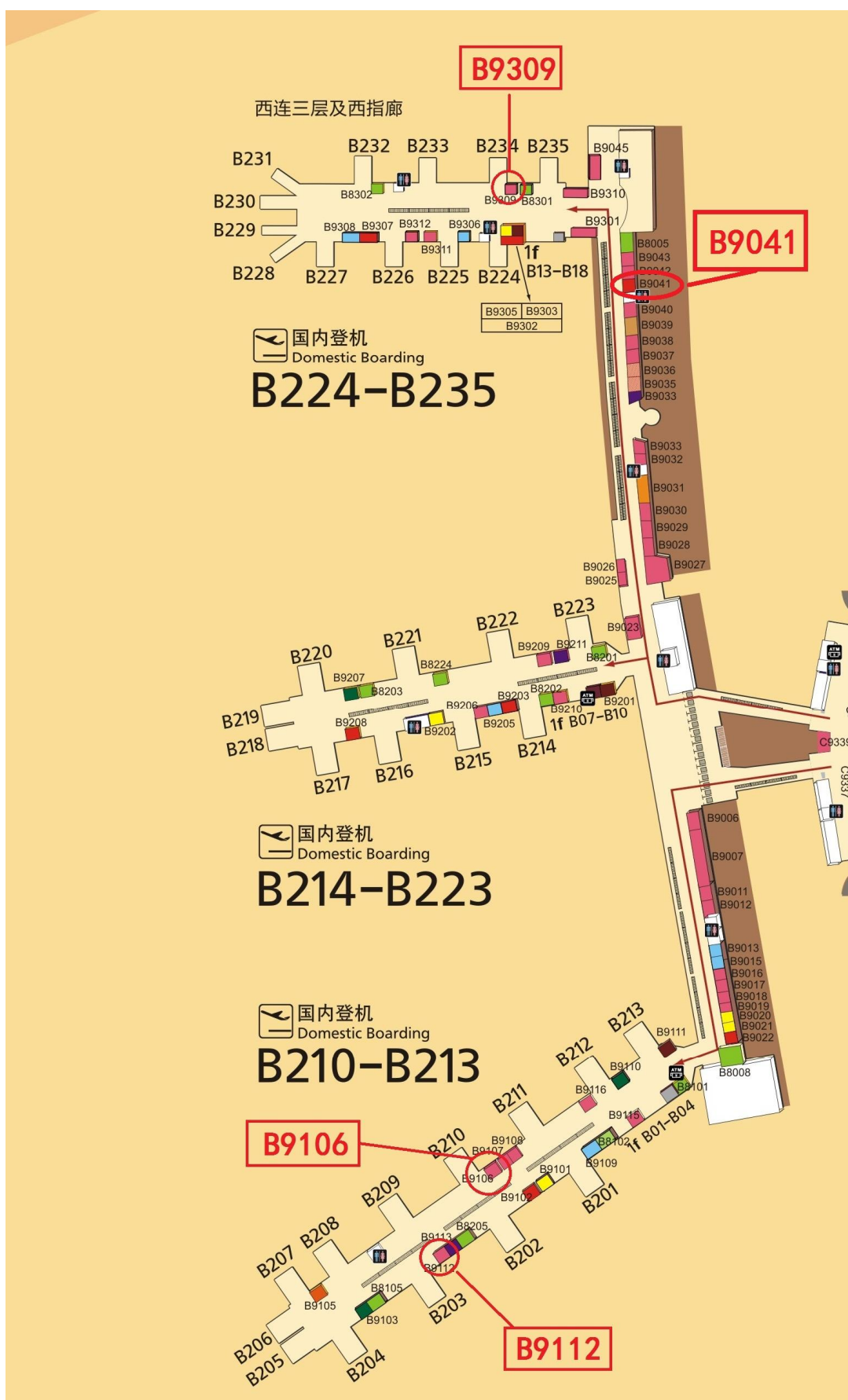
附件二 商铺位置图（主楼一层）



商铺置图（东侧三层）



商铺位置图（西侧三层）



商铺位置图（西侧一层）



附件三

经营范围释义

- ◆ 品牌专卖：指单一品牌系列商品专卖。不含食品、饮料。
- ◆ 品牌综合：由两种（或以上）品牌专柜组成。不含食品、饮料。
- ◆ 快递：提供人工快递收寄及派件服务，可含自助收寄、取件服务。
- ◆ 综合零售店：以满足顾客应急性、便利性需求的便利性零售店。销售商品含各种包装食品、烟酒、日用小商品、旅行用品、文化用品。杂志限三种，且必须保证至少一种全国性报纸和一种地方性报纸全营业时段供应。不得销售服饰、皮具、箱包、鞋、精品、工艺品、书刊、水果、玩具。现场不得加工食品。

备注：电动玩具（连廊区域除外）、新鲜水果（连廊区域除外）、书籍、音像制品属专营项目，其他商铺均不得销售。

隔离区内禁售以下物品：

- ◆ 香口胶；
- ◆ 方便面

附件四

广州白云国际机场商品定价要求

一、品牌专卖店和品牌综合店销售的商品原则上“同城同价”，不得高于广州市环市路高端商业圈内同品牌同质商品的价格。

二、旅客必需品定价要求：

1、餐饮类：

所有餐饮店须实施“价格星级指引”。

2、其他：

(1) 凡是楼内商家在经营范围许可的前提下销售以下类别的商品供旅客外卖食用，则应保证：

水		
容量不高于 600 毫升/瓶的水（产地为国内），售价均不高于 3 元，且至少含两种右列品种。	名称	规格（毫升）
	怡宝饮用纯净水	555ml/瓶
	屈臣士蒸馏水	400ml/瓶
	农夫山泉饮用天然水	500ml/瓶
饮料		
容量不高于 355 毫升/罐的碳酸饮料和容量不高于 600 毫升/瓶的茶类饮料（产地为国内），售价均不高于 5 元，且至少含三种右列品种。	名称	规格（毫升）
	雪碧	355ml/罐
	可口可乐	355ml/罐
	百事可乐	355ml/罐
	芬达	355ml/罐
	康师傅冰红茶/绿茶	490ml/瓶
	统一冰红茶/绿茶	500ml/瓶
饼干		
容量不高于 100g/包的饼干（产地为国内），售价均不高于 5 元，且至少含两种右列品种。	名称	规格（毫升）
	四洲梳打饼	100g/包
	太平梳打饼干	100g/包
	嘉顿梳打饼干	100g/包
	康师傅“3+2”夹心饼干	100g/包
方便面/八宝粥		

容量不高于 120g/包的方便面或八宝粥（产地为国内），售价均不高于 6 元，且至少含三种右列品种。	名称	规格（毫升）
	统一来一桶	110g/碗
	康师傅方便面	114g/碗
	出前一丁碗面	115g/碗
	皇子过桥米线	100g/碗
	泰奇八宝粥	370g/杯

- (2) 商家所选择的限价商品必须保证在全营业时段内均有供应。
- (3) 限价商品必须与其他同类商品摆放在一起，并清晰标识价格。

附件五

服务及操作标准要求

一、门店环境卫生

1、外部环境

- (1) 店面门口没有擅自悬挂、摆放、张贴广告宣传和标语横幅;
- (2) 店面门口没有设置临时柜台;
- (3) 安装水晶卷闸门, 保证视线通透、形象美观 (W01、A01 子包除外) 置临时柜台;
- (4) 灯光招牌始终处于照明状态;
- (5) 门店前 1 米范围内地面整洁, 没有垃圾纸屑和杂物堆积。

2、店内装饰

- (1) 货架和桌椅应与卷闸门保持 30CM 以上的距离;
- (2) 店内设施使用正常, 无损坏和故障现象: 墙体, 天花, 电源, 中央空调, 防盗卷闸门;
- (3) 店内地面干净整洁, 没有垃圾纸屑等;
- (4) 工作柜台保持干净整洁, 不得放置与营业无关的杂物 (如茶杯、抹布等);
- (5) 天花板无积尘、无蜘蛛网;
- (6) 玻璃明亮无污渍;
- (7) 纸篓表面干净, 不满溢, 垃圾量不超过 2/3;
- (8) 店内柜台、灯具等设施维护良好, 没有损坏。

3、购物区环境和设施维护

- (1) 背景音乐音量适宜, 视频音量适宜; (不会感觉到吵闹, 背景音乐音量控制在 45 分贝以内, 视频音量控制在 60 分贝以内);
- (2) 与用电设施距离不得小于 15 厘米, 存货不得放置于旅客可视位置。

4、商品陈设

- (1) 商品陈设整洁一致, 没有堆积现象;
- (2) 商品不得直接陈列在地上;
- (3) 货架、道具干净, 无污渍/灰渍;
- (4) 陈列商品用的道具、模特完好, 无残缺/破损

二、人员服务

1、仪容仪表

- (1) 统一穿着当季工作服及佩戴工作牌;
- (2) 不留怪异的发型和鲜艳的发色;
- (3) 女士化淡妆;
- (4) 站立禁止双手交叉抱胸或双手插兜、依背靠墙等不良行为;
- (5) 在岗位不嚼口香糖或吃其它食物。

2、迎客规范

- (1) 顾客进店时，及时上前打招呼;
- (2) 用欢迎语向顾客打招呼，笑容亲切及有目光接触;
- (3) 员工及时提供协助或需要时提供相关的协助，并给予顾客足够的空间了解商品（旅客挑选商品是营业员能与旅客保持一个身位距离）。

3、导购规范

- (1) 主动向顾客推介合适的商品;
- (2) 主动了解顾客购买目的及商品类型;
- (3) 针对顾客对于商品疑虑和问题给与准确解答（不能说不知道，不清楚等话语）;
- (4) 服务过程中不做与工作无关的事如玩手机、听歌等。

4、送别规范

- (1) 收银员需要做到 100%唱收唱付;
- (2) 顾客购物付款后，应将商品进行包装/包扎，便于顾客携带;
- (3) 在顾客离开后，面带微笑送别，如“欢迎下次光临，请慢走”或“谢谢惠顾，请慢走”。

三、商品经营

1、商品服务

商户内出售商品符合合同规定内容。

2、商品管理

- (1) 商品标明产地、厂家、生产日期、保质期等;
- (2) 不出售假冒伪劣、不合格商品。

3、行为规范

- (1) 商户遵守响应时商品与服务的价格承诺;
- (2) 商品用人民币明码标价。

4、限价商品经营（专指综合零售店等设有限价专柜的店铺）

是否提供限价商品。

四、POS 机收银

1、系统安装测试

安装机场统一的 POS 机。

2、POS 机使用情况

（1）POS 机出现故障时，出具机场制作的手写销售凭证，并待修复好后录入 POS 机；

（2）POS 机使用正常时，所有销售行为均录入 POS 机。

3、POS 机消费

POS 机打印消费单据给消费者。

附件六 场地条件及基本装修设计要求

一、装修原则

- (一) 装修应符合《中华人民共和国消防法》及其他相关法律法规。
- (二) 装修应符合招商人的要求，并履行中选人响应时关于装修的方案及相关承诺。
- (三) 中选人的装修及施工方案应报招商人审批，未经审批不得施工。
- (四) 中选人应依照经审批的装修及施工方案进行施工，不得随意改动，如需改动，应向招商人提出申请，批准后方可调整，并在施工过程中接受招商人的监督和指导。
- (五) 装修完毕后，中选人应向招商人申请施工验收和开业验收，两项验收合格方可投入使用。
- (六) 商铺建成后，招商人因政策原因或整体调整要求，中选人需按要求对装修做出适当调整。

二、商铺装修要求

- (一) 设计要求：
 - 1、中选人提交的装修设计及施工方案应与响应书中的装修承诺基本一致。
 - 2、不允许在店面擅自悬挂、摆放、张贴广告宣传、标语横幅或设置临时柜台。
 - 3、西连三层商铺须按招商人要求安装竖向悬挂式灯箱招牌，费用由中选人承担。
 - 4、设计方案包括但不限于以下内容：
 - (1) 效果图；
 - (2) 施工蓝图；
 - (3) 装修材质、用电负荷说明、装修总价及明细表。
 - 5、施工方案包括但不限于以下内容：
 - (1) 施工进度表；
 - (2) 施工方面的内部规范；

(3) 施工单位和人员的资质证明。

(二) 场地装修设计及施工方案应符合如下要求：

1、符合相关法律法规及安全管理施工相关规定。

2、美观

(1) 商铺整体装修风格应与白云机场风格一致；

(2) 商铺招牌应严格执行机场设计位置与大小，店招字体应与招牌字体大小相称，设计时尚美观，原则上内容须中英文对照，中文使用简体，中文字体须大于英文字体；

(3) 必须按照机场要求安装水晶卷闸门，保证视线通透、形象美观（W01、A01 子包除外）；

(4) 除商铺招牌外，中选人不得擅自自在商铺外墙上设置灯箱及多媒体播放器等宣传推广形式。如需设置，应经招商人批准并支付相关费用；

3、其他方面的要求

(1) 场地的经营布局应与场地的经营范围相符；

(2) 商铺靠门口处的货架和桌椅应与卷闸门保持 30CM 以上的距离；

4、装修方案必须符合航站楼管理部装修管理规定要求，通过审批后方可实施。

(三) 施工要求

1、中选人须按照《航站楼建筑工程施工审核办理流程》的要求办理施工手续；按照《新机场航站楼新增水、电负荷安装材料品牌要求》的规定准备装修材料；装修材料的耐火等级须经机场公安消防部门审查批准后方可投入使用；

2、中选人应尽早办结施工审批手续；需增加电负荷的施工需时约一个月，其相关费用和因此带来的施工、装修、开业延误由中选人自行负责；办理施工审批手续期间，如因中选人未按要求办理施工审批手续或资料不齐、图纸错误、不完善导致延误开业时间而产生的损失，由中选人负责。

3、施工现场用白色胶合板围闭，围闭高度不低于2米，施工现场需张贴施工许可证、动火证（若有）、施工人员施工证、施工提示牌或提示标志；特种作业人员（电工、焊工等）须持证上岗，并随身携带证件原件，以备检查；

4、在指定时间进入指定区域进行施工，施工过程不影响、干扰航站楼的正常运作，噪音大、灰尘大的作业项目，在航班结束后或招商人安排的时间段施工，不得超过申报时间进行施工；

5、拉接施工用电应使用由航站楼管理部提供的专用电箱，并在指定的地点接电，施工结束后根据行表度数缴交施工用电电费及相关费用；

6、不得擅自移动、挪用、改动施工区域消防设施设备，如确需改动的须提前向航站楼管理部提出书面申请，经同意后由航站楼管理部指定消防专业人员进行操作；

7、施工过程中，加强对易燃易爆物品的管理；施工现场禁止吸烟，并在周边设置围护设施及规范、醒目的警示性标志；每日施工结束后必须清理施工垃圾，不堆积垃圾和污染其它区域； 确保施工工具的保管和使用安全；

8、因违规施工造成损失的及后果，由申请单位负全部责任，并赔偿所有经济损失；

9、中选单位须负责施工期间的人员安全管理工作，任何施工引起的安全责任均由施工申请方负责。具体施工条款严格按《航站楼施工管理规定》执行。

附件七

中华人民共和国禁止进出境物品表

禁止进境物品：

- 一、各种武器、仿真武器、弹药及爆炸物品；
- 二、伪造的货币及伪造的有价证券；
- 三、对中国政治、经济、文化、道德有害的印刷品、胶卷、照片、唱片、影片、录音带、录像带、激光视盘、计算机存储介质及其它物品；
- 四、各种烈性毒药；
- 五、鸦片、吗啡、海洛英、大麻以及其它能使人成瘾的麻醉品、精神药物；
- 六、带有危险性病菌、害虫及其它有害生物的动物、植物及其产品；
- 七、有碍人畜健康的、来自疫区的以及其它能传播疾病的食品、药品或其它物品。

禁止出境物品：

- 一、列入禁止进境范围的所有物品；
- 二、内容涉及国家秘密的手稿、印刷品、胶卷、照片、唱片、影片、录音带、录像带、激光视盘、计算机存储介质及其它物品；
- 三、珍贵文物及其它禁止出境的文物；
- 四、濒危的和珍贵的动物、植物（均含标本）及其种子和繁殖材料。

附件八 中国民用航空总局严禁旅客携带物品表

一、枪支和警械：所有手持型射击的武器都称为枪，按照枪的用途可分为军用枪和民用枪；按照大小规格不同，又可分长枪和短枪。另外，包括逼真的玩具手枪以及国内外非制式枪，还包括电击器电警棍等械具。

二、弹药和爆炸物：包括各种炸弹、手榴弹、枪弹、照明弹、信号弹、催泪弹、毒气弹、训练弹等；各种炸药、雷管、导火索、导爆索等。

三、管制刀具：管制刀具是匕首、刺刀、三棱刀（包括机械用的三棱刀）、带有自动装置的弹簧刀（跳刀）以及其它相类似的单刃、双刃、三棱尖刀。

四、利器：利器是指除公安部规定的管制刀具外，其刀长超过八厘米的刀具。如生活用具：菜刀、剃刀、剪刀、叉、戟，演出的刀剑、矛等；生产工具：长柄斧、镰刀、凿、刨刃等；少数民族刀具：藏刀、蒙古刀、腰刀、靴刀、佩刀等。

五、易燃、易爆物品：凡是具有易燃、易爆性质的液体、固体和压缩、液化加压的气体、以及助燃的氧化剂等都称为易燃、易爆物品。包括酒精、汽油、煤油、松香油、香蕉水、油漆、丁烷气、烟花、鞭炮等。

六、腐蚀性物品：包括硫酸、硝酸、盐酸、磷酸、有液蓄电池；生石灰等。

七、毒害物品：包括剧毒鼠药、六六粉、生漆、尼古丁、鸦片、可卡因、海洛因、敌敌畏等。

八、放射性物品：如放射性矿石，放射性化学试剂、放射性同位素等。

九、传染性物品：凡具有传染性的细菌、病毒和容器，如杆菌、疫苗。

十、其它危害民用航空安全的危险品，就是指除以上九种违禁物品，还有被认为对民航安全对人体健康有危害的违禁物品。比如对飞机各种仪表的正常工作有影响或干扰作用的磁铁、磁芯等磁化物和具有特殊浓烈刺激性气味的物品等。

附件九 广州白云国际机场候机楼商业经营管理规程

第一章 总则

第一条 为了优化资源配置，规范管理，维护市场秩序，促进商业繁荣，提高经济效益，根据有关法律法规，制定本规程。

第二条 本规程所称候机楼，是指广州白云国际机场候机楼及其相关设施，包括已经建成使用及改建、扩建和未来新建部分。

第三条 本规程所称商业经营，是指在候机楼内、利用相关场地、设施或其他资源所进行的除航空运输地面服务以外的经营性业务，包括但不限于餐饮、销售、商旅、展销、银行及货币兑换、通讯等业务。

第四条 广州白云国际机场股份有限公司（下称授权机构）授权指定的候机楼管理部门负责候机楼商业经营的统一规划和管理。候机楼管理部门的职责包括：

- （一）合理规划商业资源的应用，提高经济效益；
- （二）根据社会需求及生产需要，拟定合理的商业规划方案，报授权机构审批；
- （三）实施经审批的商业规划，通过合法的招商形式选定经营者、组织商业运营；
- （四）与经营者签订并全面履行商业合同，保障机场的合法权益；
- （五）依据本规程及公司的有关制度和管理需要对商业经营进行统一管理。通过对商业经营过程中涉及安全、公共秩序、环境卫生、服务质量等方面的监督管理，维护商业秩序，促进业务发展；
- （六）受理消费者对商业经营行为的投诉、批评和建议，依据有关规定妥善解决有关问题，维护消费者和经营者的合法权益；
- （七）协调与相关部门及单位之间的关系，改进服务措施，优化商业经营环境。

第五条 根据授权机构的决策，候机楼管理部门可以通过特许经营的方式进行相关资源的经营和管理，有关管理措施及程序依照《广州白云国际机场股份有限公司特许经营管理办法（暂行）》执行。

第六条 本规程所称经营者，是指与候机楼管理部门签订合同，利用候机楼相关资源，从事商业经营的单位、个人或其他经济组织。

第七条 商业经营管理应当遵循合法公正、提高效率、完善功能、改善服务的原则进行。

第二章 商业规划与招商

第八条 商业规划应遵循以下原则：

- (一) 完善服务功能，全面满足旅客及消费者的服务需求；
- (二) 合理配合过港流程管理，确保商业经营不妨碍航空主营业务的顺畅运作；
- (三) 优化配置资源，努力提高经济效益。

第九条 候机楼管理部门根据以上原则拟订商业规划方案后，征求有关部门（水电、电讯、消防及政府主管部门等）意见，报有关职能部门及授权机构审批，并依据经审批的商业规划方案实施招商。

第十条 候机楼管理部门根据实际情况拟订招商方案，报有关职能部门及授权机构审批。

第十一条 候机楼管理部门按照经审批的招商方案组织招商工作，选定经营者，并签订商业合同。

第十二条 如经营者或其他参与招商的单位、个人或其他组织对招商程序或结果有异议的，应尽量与候机楼管理部门协商解决有关问题。

第十三条 商业规划方案一经确定，原则上不得修改。候机楼管理部门根据过港流程、消费者需求以及商业运作的实际情况，可对规划方案提出改进建议，并报有关职能部门及授权机构审批后方可实施。

第十四条 招商工作完成后，候机楼管理部门应及时建档，妥善保管有关文件及资料。

第三章 合同管理

第十五条 候机楼管理部门按照有关规定拟定商业合同的格式文本，并提交授权机构审批。

第十六条 通过招商程序选定的经营者应提供以下书面材料：

- (一) 中选通知书的原件；
- (二) 营业执照副本的原件及已加盖公章的复印件；
- (三) 国税、地税税务登记证的原件；
- (四) 组织机构代码证的原件；
- (五) 如由法定代表人/负责人签订合同的，应提供法定代表人/负责人的资格证明及其身份证复印件；
- (六) 如由他人代签合同的，应提供授权委托书和被委托人的身份证复印件。授权委托书应注明被授权人姓名、授权事项、范围及有效期限；
- (七) 如系涉外民事主体的，应提供相关的有效证件。

候机楼管理部门审核上述材料无误后与经营者签订合同。合同是确立双方法律关系的最终依据。

第十七条 候机楼管理部门按照公司有关规定对所签订的商业合同进行管理。经营者应妥善保管商业合同，如发生合同损毁、遗失的，不再另行办理补签手续。

第十八条 经营者应合法使用相关资源，自觉、全面地履行合同义务，不得擅自转租、转让或转借给他人使用，不得擅自与第三方合作或改变实际控制人。

如经营者的基本情况（包括但不限于法定代表人或公司地址变更等情况）与招商审核时发生其他变化的，应及时告知候机楼管理部门，并提交有关资料报备。

第十九条 如因法规政策、经济形势发生重大变化或商业规划进行调整，需对合同内容进行变更的，候机楼管理部门应及时与经营者进行协商，签订补充协议。

经营者根据生产经营情况认为需对合同内容作出变更的，应与候机楼管理部门进行协商，双方达成一致意见后，签订补充协议。

第二十条 如合同的任何一方需要提前终止合同的，应与对方进行友好协商，经协商一致签订书面协议，提前终止合同。

如经营者在合同期间出现以下情况、情节严重的，候机楼管理部门有权立即终止合同：

- (一) 不按合同的约定交纳相关费用的；
- (二) 违反合同约定的重大事项的；
- (三) 违反候机楼管理的有关制度或拒不服从候机楼管理部门管理的。

第二十一条 关于商业合同的其他注意事项：

- (一) 合同签订后，如经营者与候机楼管理部门对合同条款的理解发生争议，应按照合同目的、交易习惯和诚实信用的原则予以解释；
- (二) 合同文本采用两种以上文字订立的，以中文版本优先；
- (三) 关于经营者与候机楼管理部门的商业秘密，双方不得泄露或不正当使用；
- (四) 经营者与候机楼管理部门因合同所发生一切争议，应首先协商解决，协商不成的，依照合同约定的方式解决争议。

第四章 场地及设施管理

第二十二条 经营者签订合同并交纳相关费用后，向候机楼管理部门提出申请，经同意后可以进场。进场时双方应办理交接手续，包括场地验收、钥匙领用、水电表计数、填写进场记录等。

第二十三条 经营者不得破坏或改动场地内附着的涉及安全及保障的设施，包括支撑性的建筑结构、水电供应、通讯设施、通风设施、消防设施等。

未经候机楼管理部门许可，经营者不得改动场地内原有设施。如需改动，应向候机楼管理部门提交书面申请，经批准后可以更换，费用由经营者自行承担。

第二十四条 经营者应向候机楼管理部门提交装修设计及施工方案，并严格按照批准后的方案施工。设计方案和风格应符合候机楼管理部门的要求，与合同规定的经营范围相符，且不得超出合同规定的经营区域。装修费用由经营者自行承担。

第二十五条 装修施工应遵守国家相关法律法规和候机楼施工管理规定及要求。

第二十六条 施工期不得超出合同约定的期限。如因经营者自身原因不能按时完成施工的，经营者应提前向候机楼管理部门提交书面说明，延迟装修期间的租金、综合管理费及其他相关费用照常计收。

因其他原因导致延期完工的，由双方根据实际情况协商解决。

施工完成后，经营者应向候机楼管理部门递交书面验收申请。

第二十七条 如经营者在合同期内需进行二次（期）装修的，依照首次装修的规定办理有关程序，装修期间应照常缴纳租金、综合管理费及其他相关费用。

第二十八条 经营者应无条件接受候机楼管理部门对租赁场地改善装修的要求，所涉及费用由经营者自行承担，改善装修期间照常缴纳租金和综合管理及其他相关费用。

第二十九条 经营者应按照候机楼管理部门的要求在经营区域内预留 POS 接口。

第三十条 候机楼管理部门与经营者应做好场地及设施的日常维护。

候机楼管理部门负责场地内基础设施的常规维护，包括墙体，天花，电源，中央空调，防盗卷闸门。

经营者应妥善使用场地及相关设施，如有损坏照价赔偿。

经营者如需在承租场地内进行涉及动电施工的维修，应统一由候机楼管理部门安排专业公司实施，费用由经营者自行承担。

第三十一条 合同终止时，经营者应与候机楼管理部门办理经营期内的财务结算，在确认租金、综合管理费已全额付清后，可以根据候机楼管理部门开具的放行条办理离场手续，履约保证金暂不退还。

第三十二条 离场时，经营者应按合同约定自行拆除承租场地的装饰材料、撤离自有物品，将场地恢复至原始面貌，保持场地（包括墙体构造、通风、消防、地板、天花、灯泡、电线电缆等原始铺设施以及电表和电源总闸、各种开关、网络及电话的接口配置、电动卷闸门及门锁等）的完好及清洁。拆除工作应在候机楼管理部门的监督指导下进行，保障安全。如未能在规定期限内拆除的，可由候机楼管理部门代为提供清除场地服务，费用由经营者承担。

第三十三条 完成上述工作后，双方进入场地进行检查，确认场地及设施的完好、确认水电读数、填写退场记录。候机楼管理部门凭退场纪录与经营者进行财务结算。经营者付清各项费用后，候机楼管理部门应退还其履约保证金，但如因经营者违约而终止合同的，履约保证金不予退还。

第三十四条 若经营者未能付清租金、管理费及其他应支付费用的，或对场地及设施造成损坏的，候机楼管理部门有权扣押履约保证金及场内物品，用以抵偿相关费用或损失。

第五章 经营行为管理

第三十五条 经营者开业应向候机楼管理部门提交书面开业申请，获得批准后，方可开业经营。

第三十六条 开业申请前应完成以下工作：

- (一) 场地装修验收合格；
- (二) 取得合法经营的相关证照并按要求悬挂于规定位置；
- (三) 完成在 POS 中的商品建档；
- (四) 员工着装方案获批准；
- (五) 所有员工已接受岗前培训，获得相关的上岗资格。候机楼管理部门应对有关人员进行岗前培训，包含机场知识、安全常识、服务规范、文明礼仪等内容。候机楼管理部门可授权经营者自行组织员工的岗前培训；
- (六) 符合机场关于计划生育方面的要求。

第三十七条 经营者所有员工均应办理由候机楼管理部门统一定制发放的工号牌，定制成本费用由经营者支付。

隔离区内的员工还应办理隔离区通行证。隔离区通行证由候机楼管理部门统一办理，经营者应向候机楼管理部门提交书面申请及相关资料。

员工应遵照有关规定妥善保管并规范使用工作证件，若出现转借、涂改等违反相关规定的行为的，依照相关部门的证件管理规定进行处罚。

第三十八条 开业准备应在合同约定的时间内完成。不能如期开业的，经营者应提前向候机楼管理部门报告并说明原因。如因经营者自身原因不能如期开业的，租金、综合管理费及其他相关费用仍按合同约定的计收时间及标准缴纳。

第三十九条 经营者应出具书面材料指定现场负责人。现场负责人不可频繁更换，若需更换的，应提前书面通知候机楼管理部门。

现场负责人负责对商铺进行日常经营管理，执行候机楼管理部门的管理要求，受理消费者投诉，处理应急情况，协调解决各类现场问题，负责与候机楼管理部门之间涉及合同等重要文件、资料、信息的传递。

第四十条 候机楼管理部门定期审查经营者从事相关业务的资质证照，包括但不限于：

- (一) 营业执照;
- (二) 组织机构代码证;
- (三) 卫生许可证;
- (四) 国税、地税登记证;
- (五) 特殊商品的经营许可资质, 包括烟、酒、出版物、免税品等;
- (六) 品牌授权证明。

经营证照领取、年审或更新后应在一周内将有关资料提交候机楼管理部门审核备案。

第四十一条 经营者在合同期间的经营行为应遵守以下原则:

- (一) 全面履行合同规定的各项义务, 按时缴纳租金、综合管理费及相关费用, 遵守经营范围及经营区域的规定, 不得擅自转租、转让或转借给他人使用, 不得擅自与第三方合作或改变实际控制人;
 - (二) 诚信为本, 合法经营, 提供优质的商品及服务, 努力满足广大旅客及消费者的需求, 维护消费者合法权益;
 - (三) 经营者的各项内部管理制度(包括营业时间、员工纪律、设施设备的使用等)不得与机场有关安全、卫生、公共秩序、市场秩序等规定相冲突; 店铺经营时间与航班时刻同步, 早上在第一个航班办理前一小时开业, 晚上在最后一个航班起飞后关门, 特别区域特殊时段以候机楼管理部门通知为准;
 - (四) 经营者的其他经营及管理行为, 包括店内广告、宣传、采购、运输、仓储、售后服务、员工管理等应服从候机楼管理的有关管理要求;
- 1、 员工不得违反控制区管理规定或其他空防安全规定携带、存放或出售危险、违禁物品, 不得为旅客寄存行李, 或帮旅客携带行李进入隔离区。严重影响航空安全和机场形象的人员, 不得继续在机场内从事商业经营活动;
 - 2、 进货应避开旅客高峰时段, 从指定进货通道进入候机楼, 经过公共区域的移动手推车必须清晰标注所属商户的名称, 行动过程中优先礼让旅客, 不得抢道, 不得使用移动步梯。商品的采购、仓储、售卖及售后服务全过程须符合《商品质量管理规定》;
 - 3、 爱惜候机楼内的消防、照明等公用设施设备, 不得故意毁坏、挪用、改造等, 维护机场良好形象;
 - 4、 店面外观须符合工商局及候机楼管理部门的要求, 店铺宣传品(包括产品外墙宣传品和演示品)的发布需通过候机楼管理部门的审核同意, 并按相关要求支付费用;

- 5、 经营者应保证承租区域内的自有设备满足经营及为其员工提供基本工作保障的需要。如，经营者应自行配备供其员工使用的饮用水，不得出现因员工饮用楼内公共饮用水影响旅客正常饮用的。
- 6、 经营者需在候机楼内设办公场所的，应向候机楼管理部门申请，按照办公用房租赁程序办理。

第四十二条 候机楼管理部门对经营者的经营行为进行持续的监督管理，通过定期巡视、专项检查等措施，及时发现和处理商业经营过程中的各种问题，督促经营者不断改善商品或服务质量。

候机楼管理部门应通过商业宣传等手段改善商业环境、促进商业发展。

第六章 商品及服务质量管理

第四十三条 经营者应选择具有合法资质的生产、供应商提供货源，建立入货审查制度并以台帐形式保留相关的资料。所供应商品应具备三证（生产许可证、卫生许可证、质量合格证）等相关资料，保障商品的质量、包装及标识符合国家标准。楼内商品根据国家通行规则，由经营者负责实行“三包”制度，并保证商品已清晰地标识售后服务的期限、类型、责任界定等措施。使用规定类型的合格衡器，并定期送检。候机楼管理部门可根据需要将衡器送检，检验费用由经营者负责。

第四十四条 禁止销售任何假冒、伪劣、变质、缺损商品，不得销售合同约定禁止销售的商品。

第四十五条 所有商品定价应严格遵守法律法规和合同约定。经营者应自行办理相关行业主管部门要求的价格申报、备案；合同约定的限价产品未得到候机楼管理部门批准前不得擅自改变价格。

商品或服务的销售应使用候机楼管理部门指定的价格牌，明码标价。餐饮经营者应保证所有收费项目纳入餐牌，严禁使用鸳鸯餐牌，并将餐牌提交候机楼管理部门备案。餐饮店员工要主动向旅客出示餐牌，明示菜式、价格及相关的服务费用。

第四十六条 候机楼管理部门不定期地跟踪检查楼内商品或服务的质量、价格等情况，对发现的违规行为或现象依照相关规定进行处理。

第四十七条 经营者应随时保持店面内部及周边环境的安全、整洁、舒适：

- (一) 玻璃适当位置粘贴警示语，避免旅客碰伤；
- (二) 灯光亮度柔和适中；
- (三) 背景音乐音量控制在 45 分贝以内，视频音量控制在 60 分贝以内；
- (四) 商品陈列及物品摆放整齐美观，符合消防安全规定，与用电设施距离不得小于 15 厘米，存货不得放置于旅客可视位置；
- (五) 职员信息公告、通知等不张贴于旅客可视位置；
- (六) 灯光招牌始终处于照明状态；
- (七) 店面周围一米内的地面清洁干净，无杂物堆放；
- (八) 不得破坏公共区域整洁，不得乱张贴、乱涂写、乱摆放。

餐饮业店内垃圾由经营者自行清理，零售业店内垃圾由候机楼管理部门指定的专业保洁公司定时上门清理，不得将店内垃圾置于公共区域垃圾箱内。

经营者所负责范围内的环境不合格且整改无效的，由候机楼管理部门代为清理整顿，其费用由经营者支付。

第四十八条 经营者应认真执行服务规范管理，做到：

- (一) 员工仪容仪表整洁规范，穿着统一制服、规范佩带工号牌，不得佩戴墨镜、露出文身，男员工禁止留长发、剃光头，女员工禁止化浓妆、染鲜色头发、戴夸张饰物；
- (二) 对待顾客热情亲切，言行举止大方得体，使用文明服务用语。禁止出现拉客、揽客、争客、争吵斗殴及偷懒散漫等行为，上岗期间禁止做任何与工作无关的事情；
- (三) 营业时间内至少配备一名英语口语流利的服务员，新员工完成上岗培训后两周内应在有经验的员工陪同下工作。

第四十九条 经营者应本着维护顾客合法权益的原则，及时妥善地处理旅客投诉，在任何情况下，不得与旅客发生争执或冲突，不得影响航班服务。

经营者无法妥善解决的纠纷，应尽快转由候机楼管理部门处理。候机楼管理部门应及时公正地处理投诉，维护各方合法权益。由候机楼管理部门介入的旅客投诉，经营者应配合相关的调查、取证、处理等后续工作。

经营者应在明显位置标示机场投诉电话。如旅客要求向机场相关部门投诉的，经营者应正确指引。

第七章 收银及监控系统（POS）管理

第五十条 候机楼管理部门负责投资建设统一的收银及监控系统（下称 POS），并负责系统及设备的日常维护。

第五十一条 除候机楼管理部门特别许可以外，经营者全部的销售收入必须使用 POS 实现，禁止在不使用 POS 的情况下销售商品或服务。

第五十二条 经营者应于开业前在 POS 中建立档案，未建档的商铺不允许开业；未建档的商品不允许销售；新增销售种类的，应在销售前及时更新建档资料。

建档内容包括：品名、销售单位、售价类别、规格、产地等信息，经营者须保证各类数据真实准确，并指定专人保管密码。

第五十三条 候机楼管理部门统一安排人员负责收银。

经营者如需自行安排收银员，应向候机楼管理部门提出书面申请，经批准后方可实行。自行安排收银员的，应按照候机楼管理部门的要求办理手续，并妥善保管和使用工号、密码等相关资料。因密码失窃所造成的损失由经营者自行承担。如更换收银员，应至少提前七天向候机楼管理部门提交书面申请，经批准并完成相关培训后方可更换。

收银人员须依照《POS 操作手册》对 POS 及相关附属设备进行规范操作。

第五十四条 经营者应遵守以下规则操作使用 POS：

- （一） 经营者只应使用机场统一安装的 POS 进行销售。经候机楼管理部门批准使用自备收银机销售的，应按要求保障销售数据能及时导入机场 POS；
- （二） 经营者应将本店铺内的销售数据如实录入 POS；
- （三） 经营者应在指定时间内将销售数据上传到候机楼管理分公司租赁管理后台。如因网络故障无法当日上传数据的，应在次日将本营业日内的销售数据交给候机楼管理部门，并签字确认；
- （四） 经营者应使用候机楼管理部门统一购置的 POS 打印耗材（包括收银纸、价格牌、店内码等），费用由经营者承担；
- （五） 经营者应使用由候机楼管理部门统一打印的商品价格签，价格签不得被涂改；
- （六） 经营者应向顾客提供 POS 收银条。

第五十五条 经营者应妥善使用和保管 POS 设备设施：

- (一) POS 只作商业收银使用，不得作为游戏、视听等其他用途；
- (二) 经营者应严格按照《POS 操作手册》中的流程对所授权的功能进行操作，不得随意操作系统；
- (三) 放置于商铺内的 POS 及监控设备，由各经营者自行负责保管，严禁挪用或挪动，不得损坏、遗失；
- (四) 不得在 POS 上外接任何非 POS 设备（笔记本电脑、台式电脑等）；
- (五) 不得在 POS 上安装软件或修改配置信息（计算机名、IP 地址、系统时间、文件存放路径等），不得在 POS 上添加、删除与修改任何文件；
- (六) 不得进行干扰网络用户、破坏网络设备和破坏网络服务的活动；
- (七) 不得盗用他人帐号；
- (八) 当 POS 出现故障时，应在 1 小时内通知候机楼管理部门。

如经营者违反上述规定、并导致 POS 设施设备损坏或影响正常使用的，应支付相关的维修维护费用或照价赔偿，导致其他经济损失的，还应承担相应责任。

第八章 罚则

第五十六条 经营者违反本商业管理规程的，候机楼管理部门可根据其情节，采取相应的处理或处罚措施。具体包括：

- (一) 责令立即整改或限期整改；
- (二) 处以罚款；
- (三) 责令停业整顿；
- (四) 终止合同。

第五十七条 经营者在经营过程中出现的危害候机楼安全的行为处罚适用《候机楼安全管理规定》和《候机楼施工管理规定》。

第五十八条 经营者有下列行为之一的，候机楼管理部门对其并处罚款：

- (一) 未按期办理证照文件备案的，每延误一周，处 500 元罚款；
- (二) 未使用候机楼管理部门打印的价格牌明码标价，或者涂改价格牌的，每发现一次，处 500 元罚款；
- (三) 服务人员仪容仪表不整洁美观，着装不规范的或言行不规范的，每发现一次，处 500 元罚款；

- (四) 将 POS 用于除商业收银以外的用途的,每发现一次,处 1000 元罚款;
- (五) 未按要求的营业时间经营的,每发现一次,处 1000 元罚款;
- (六) 擅自改变限价商品价格的,每发现一次,处 1000 元罚款;
- (七) 所售商品短斤缺两的,每发现一次,处 1000 元罚款;
- (八) 擅自停业的,每发现一次,处 1000 元罚款;
- (九) 销售假冒伪劣、不合格产品的,每发现一次,处 5000 元罚款;
- (十) 因经营者原因损坏 POS 硬件设备的,每发现一次,处 5000 元罚款;
- (十一) 自设的收银人员未将销售数据录入机场统一安装的 POS,每发现一次,处 5000 元罚款;
- (十二) 擅自改变合同约定的经营范围或经营区域的,每发现一次,处 10000 元罚款;
- (十三) 擅自将承租区域全部或部分转租、转让或转借给他人使用的,擅自与第三方合作的,每发现一次,处 20000 元以上 50000 元以下的罚款;
- (十四) 对整个 POS 运行造成危害的,每发现一次,处 20000 元以上 50000 元以下的罚款;
- (十五) 未在每日营业时间结束后将当日的销售数据上传到候机楼管理分公司租赁管理后台的,每发现一次,处 20000 元以上 50000 元以下的罚款。

第五十九条 经营者有下列行为之一的,候机楼管理部门可视情况责令其停业整顿,停业期间租金、综合管理费及其他相关费用照常计收,经营者的损失自负:

- (一) 未经批准擅自开业的,停业直至完成规定的开业手续并获得开业批准为止;
- (二) 未能提供有效经营资质证照及有关文件资料的,停业直至提供为止;
- (三) 不服从候机楼管理部门管理的,视情节轻重停业三至七天;
- (四) 严重影响机场空防安全或机场形象的,停业至整改完成,并经相关部门验收认可。

第六十条 经营者有下列行为之一的,候机楼管理部门可根据实际情节与经营者终止协议,履约保证金不予退还:

- (一) 未经批准延迟开业超过十五天以上的;
- (二) 逾期三十日仍未缴纳各项费用的;
- (三) 擅自停业三天以上的;

- (四) 未经批准擅自将场地或设施全部或部分转租、转让或转借给他人使用，或未经批准擅自与第三方合作，或实际控制人发生改变而未告知候机楼管理部门并获准继续经营的；
- (五) 经营者丧失从事相关业务的资质许可，严重影响合同履行的；
- (六) 擅自超越合同约定的经营范围、使用用途或经营区域，且未能按要求改正的；
- (七) 严重损害机场或其他经营者利益的；
- (八) 在合同期内，经候机楼管理部门或其聘请的服务质量监督公司监督考核，被评为不合格，且未能在合理期限内完成整改并达标的；
- (九) 因经营者自身原因造成火情的；
- (十) 严重违反关于候机楼安全管理、公共秩序管理、施工管理、环境卫生、经营管理、商品服务质量管理等方面的管理制度和要求，情节严重，影响恶劣的；
- (十一) 拒不服从候机楼管理部门的管理的；
- (十二) 经授权机构认定，行为严重影响机场形象的。

第九章 附则

第六十一条 本规程的解释权归候机楼管理部门所有。

本规程自____年____月____日起实施

附件十 广州白云国际机场股份有限公司特许经营管理办法(暂行)

第一章 总则

第一条 为积极响应民航总局关于推进机场业从经营型向管理型转变的号召，深化机构改革，持续提高经济效益和社会效益，促进公司成为大型中枢机场专业管理运营商战略目标的实现，根据有关法规及政策，并结合广州白云国际机场（下称白云机场）实际，制定本办法。

第二条 广州白云国际机场股份有限公司（下称公司）作为具有法人资格的机场管理机构，负责白云机场生产运营的统一协调管理，通过对场内各类生产及业务资源的合理安排，为航空公司、其他驻场单位和社会公众提供公平、优质的服务。公司是白云机场内各项经营性资源的所有者，拥有各类业务的经营权和管理权。对法律允许范围内的业务内容，公司可以采取授权特许（即特许经营）的方式进行运营和管理。

第三条 本办法相关用语的定义

（一）机场资源，是指由公司负责运营管理范围内的各类航空性及非航空性业务的保障服务体系及资源，具体包括：

1、基础设施资源，如道路交通、场地、房屋及构筑物、水电供应设施、公共清洁和污水处理设施、消防和紧急救援设施、绿化和环保设施、信息网络设施等；

2、信息服务资源，如航班保障信息等；

3、服务环境资源，如运营管理体系、航班运营保障体系、旅客服务体系、航空货运服务体系、政策法规环境等；

4、白云机场和公司的无形资产资源，如公司商标、名称、专利权等。

（二）经营性业务，是指基于经济合同关系进入白云机场的各类经济实体为实现经济利益（包括直接从市场经营中获得利润，或者通过向其自身提供内部服务降低运营成本等情形），利用机场资源所开展的各种经营活动。

（三）特许经营，是指公司通过特定的工作程序准许符合标准的运营商使用机场资源，在公司的统一管理下开展经营性业务的运营模式。

（四）特许人，是指通过组织特定的工作程序，授权许可他人使用机场资源开展经营性业务的法律主体，即公司。

（五）被特许人，是指参与特定的工作程序并取得特许人的许可，进入白云机场开展经营性业务的各类运营商。

（六）特许经营权，是指经过特定的工作程序获得公司授权许可，以支付相应的费用为对价进入白云机场开展特定业务，并以合同形式确定的法律权利。

（七）特许经营费，是指被特许人依据合同为取得特许经营权而应向特许人支付的费用。

第四条 本办法适用于在白云机场利用机场资源所开展的各类经营性业务，不包括训练、试验飞行、政要专机保障、减灾救灾等非商业经营性业务以及基于政府行政管理职能所进行的活动。

第五条 特许经营管理遵循以下基本思路：

（一）明确资源经营的理念，立足于资源管理者的地位，着眼于机场资源的科学管理、价值的有效实现及其战略性成长，努力实现经济效益和社会效益的最大化；

（二）建立科学的市场管理、监督制度，营造公正的市场环境，鼓励公平有序的市场竞争，为各类运营商持续提高市场开拓能力、服务保障能力和盈利发展能力提供公共管理及服务平台；

（三）持续完善机场服务功能，促进各项业务服务及保障水平的提高，为社会提供优质满意的服务；

（四）保证各类经营性业务的开展严格服从公司及有关行政管理部门基于安全、服务和卫生等公众目的所进行的各项管理和安排；

（五）根据有关法律法规的调整、与相关单位的合作协调等情况，对有条件的业务领域积极推行特许经营管理，逐步实现以特许经营管理模式对经营性业务进行全方位的运营管理；

（六）根据市场、行业和企业发展的需要，持续完善特许经营管理的制度和办法，努力实现改善服务、培育市场、提高效益的共赢局面。

第二章 特许经营业务种类

第六条 特许经营管理适用于利用机场资源所开展的各类经营性业务。实行特许经营管理的业务主要为非航空性业务，包括但不限于以下内容：

1、地面服务业务（向航空公司提供包括一般代理服务、配载和通信、旅客与行李服务、集装设备管理、货物和邮件服务、客梯（桥）、装卸和地面运输服务、飞机服务、飞机勤务等服务）

2、旅客服务业务（为旅客提供航站楼内综合设施及服务的业务）

3、机场安检业务

4、配餐业务

5、油料供应业务

6、货站经营业务

7、客票、保险销售业务

8、运营设施设备及信息系统维保业务；

9、业务用房/场地/柜台出租业务（包括头等舱或公务舱休息室、办公室、售补票柜台、值机柜台出租等）

10、商务贵宾休息室业务

11、商品零售业务

12、餐饮业务

13、广告业务

14、停车业务

15、汽车租赁业务

16、机场地面交通业务

17、异地业务

18、商务中心业务

19、通讯业务

20、宾馆/旅业业务

21、场区清洁业务

22、场区绿化业务

第七条 为保障各项业务的正常运营，公司对符合特许经营管理条件的各类业务，依照总体规划、分步实施、逐步推广的原则实施特许经营管理。

第三章 管理机构

第八条 特许经营管理机构由三个层次组成，分别为决策机构、日常管理机构 and 受权管理机构。

决策机构是总经理办公会，是特许经营的最高管理机构，负责对特许经营管理进行全面控制，对有关制度等重大问题做出决策。

日常管理机构是特许经营管理部门，在决策机构的领导下开展工作，起草并执行有关制度，对各类特许经营业务进行全面的规划、指导、管理和监督，是特许经营许可证的归口管理部门。

受权管理机构是具体的单位或部门，依据决策机构的授权，在日常管理机构的指导、管理和监督下，对特定业务实施特许经营管理。

第九条 决策机构主要承担以下职责：

（一）审查公司特许经营的发展规划、方案、年度报告等重要文件，审议决定公司特许经营管理的目标和计划；

（二）审议批准与公司特许经营管理相关的重要制度；

（三）审议特许经营管理部门提交的关于就特定业务种类实施特许经营管理的工作方案，就实施特许经营管理的业务种类做出决策；审定各类特许经营业务的准入标准和年审标准；

(四) 决定对特定业务实施特许经营管理的受权管理机构;

(五) 积极协调公司与相关机构或单位的关系, 为持续推广特许经营管理创造有利条件。

公司总经理依照公司《章程》及有关规章制度确定具体事项的决策程序。属于总经理职责范围内的事项由总经理直接决策。

决策机构及总经理可根据工作需要授权分管领导代为行使部分工作职责, 分管领导就授权事项向决策机构及总经理负责。

第十条 日常管理机构主要承担以下职责:

(一) 了解机场特许经营发展的特征、趋势和需要, 拟定公司特许经营管理的目标、规划以及年度工作计划等文件并提交决策机构决策后执行, 就特许经营管理的总体实施和推进情况向决策机构负责;

(二) 起草特许经营管理的基本规章制度并提交决策机构审议批准;

(三) 对各类机场资源进行分类研究, 结合行业规律和机场实际, 会同有关部门和单位, 研究确定有关资源及业务的经济价值和经营目标;

(四) 针对实施特许经营管理的各类业务制定运营和发展的目标纲要, 包括市场结构、质量标准、盈利指标、发展速度等, 监督和促进发展目标的实现;

(五) 拟定特许经营管理的推广计划, 对条件成熟的业务种类提出实施特许经营管理的方案和建议, 并提交决策机构审批执行;

(六) 针对机场实际情况, 开展机场资源规划工作;

(七) 针对实施特许经营管理的资源和业务负责招商工作, 最大限度地提高资源使用效能;

公司以特许经营模式引进被特许人进行付费业务外包时, 由业务归口管理的机关职能部门负责招商工作, 结果报特许经营管理部备案。

(八) 拟定各类特许经营业务的准入标准和年审标准;

(九) 颁发特许经营许可证并进行年审;

（十）指导、监督受权管理机构的管理运营，并对管理过程中产生的重大问题进行协调和督促解决；

（十一）根据决策机构的决定，作为受权管理机构对特定业务种类实施特许经营管理，具体管理职责参见第十一条第（二）至（十一）款；

（十二）分类建立特许经营业务的经营管理档案，并组织有关部门对实施特许经营管理的业务进行综合考评，考评内容包括经营成果、管理与服务、市场培育、顾客满意、功能完善等方面，制定年度工作报告并提交决策机构进行审议。

第十一条 受权管理机构主要承担以下职责：

（一）依据决策机构的授权对相关资源和业务实施具体管理；

（二）依据有关制度的规定和职能部门的要求，针对实施特许经营管理的特定资源和业务起草具体的管理制度、实施办法和工作流程，征求相关部门意见，报特许经营管理部门审批后执行；

（三）上述制度包括但不限于以下内容：运营商准入资格和条件、选择的原则和确定程序、安全标准要求、服务质量要求、价格要求、管理要求、特许经营收费体系、进入和退出机制等；

（四）拟订相关业务的资源规划，报特许经营管理部门审批；

（五）针对实施特许经营管理的资源和业务组织实施招商工作，最大限度地提高资源使用效能；

（六）制定各类特许经营业务的规范式合同并报特许经营管理部门审批；

（七）审核被特许人是否持有有效的特许经营许可证；

（八）代表公司与被特许人签订特许经营合同，明确双方的权利与义务，并依据合同维护公司的合法权益；

（九）依据有关制度对被特许人的经营活动进行规范、管理和监督，维护市场秩序，受理旅客、消费者等特许经营业务服务对象关于被特许人经营活动的投诉、批评和建议；

(十) 建立被特许人考核评价制度和档案, 拟定基于持续评价基础上的进入和退出机制, 保障相关业务总体服务水平的持续提高;

(十一) 就授权管理业务的管理实施情况进行分析和总结, 按照日常管理机构的要求定期上报经营信息, 提出管理实施和发展规划的建议。

第四章 被特许人

第十二条 在中华人民共和国境内或境外依法成立的法人组织及其分支机构, 凡满足准入条件并承认公司对机场的合法管理、自愿服从公司的有关制度以及公司基于安全、服务和卫生等公共目的而实施的管理的, 均可自己递交申请或参与由公司组织的招商活动, 在通过机场准入审核, 签订特许经营合同、取得特许经营许可证之后成为被特许人。

各类具体业务的准入条件由相应的特许经营管理实施细则予以明确。

第十三条 从事特许经营范围业务的经营者, 必须取得公司颁发的特许经营许可证。

公司对被特许人的经营资质等情况进行审查, 与符合条件的被特许人协商签订特许经营合同后, 颁发特许经营许可证。公司定期对特许经营许可证进行年审。对达到公司标准的, 继续授予下一期特许经营许可证。被特许人若无法获得下一期特许经营许可证, 公司有权与其终止特许经营合同。

第十四条 取得特许经营许可证是从事相关特许经营业务的前置条件。公司各单位在签订涉及特许经营业务的合同时, 须事先审核对方是否持有有效的特许经营许可证。

第十五条 公司的全资子公司、控股子公司以及参股子公司可以通过统一的招商程序或其他指定程序获得特许经营权、参与特许经营业务的经营, 并享受与其他运营商同等的待遇。

第十六条 被特许人有权获知一切与其经营行为及权益相关的管理制度文件。授权管理机构在常规管理制度以外提出临时管理要求的, 应提前通知被特许人。

第十七条 被特许人的相关行为应服从公司有关的管理制度以及公司基于安全、服务、卫生等公共目的而实施的管理及安排。被特许人违反合同及有关制度, 或拒不服从

管理的，受权管理机构有权根据相关制度或合同对被特许人进行处罚、责令赔偿损失或依法解除合同。

第十八条 受权管理机构应在各类特许经营业务的管理细则当中分别制定被特许人的权利、义务及申诉途径，并在合同中予以明确。

第五章 特许经营合同

第十九条 特许经营合同是公司与被特许人之间确定法律关系、界定权利义务、解决有关法律纠纷的最终依据。

第二十条 特许经营的规范式合同由受权管理机构起草、特许经营管理部门审核后确定。具体合同签订后，报特许经营管理部门备案。

第二十一条 特许经营合同应包括以下主要内容：

特许经营权对象（即相关的资源范畴）、特许经营权内容、特许经营期限、双方权利及义务、特许人的管理权力和被特许人的服从义务、特许经营费收费方案及收缴方式、违约责任、被特许人权利保障途径；

合同的其他必需条款；

双方需要在合同中明确的其他事项。

第六章 特许经营费

第二十二条 被特许人应依照合同向公司缴纳特许经营费。被特许人的特许经营权在依照合同缴纳特许经营费的前提下得到确认。

第二十三条 特许经营费的收缴形式：通常情况下，公司根据合同约定的特许经营费标准直接向被特许人收取特许经营费。

对于某些业务，公司向被特许人收取的特许经营费已包含在场地物业租金或设施设备使用费中，不再另行单独收取特许经营费。

公司以特许经营模式引进被特许人进行公司业务外包时，在公司核定被特许人服务价格时已考虑到特许经营费的因素，不再另行收取特许经营费。

第二十四条 特许经营费收费标准的确定方式：

（一）在特许经营业务的市场化程度较高时，应采用市场定价方式确定收费标准。

（二）在特许经营业务的市场化程度不高，甚至独家经营时，要根据该业务所使用资源的价值评估或根据该业务的成本和收益的分析，通过双方协商方式确定收费标准。

具体业务的收费标准可以通过制订该业务的特许经营管理实施细则来予以确定。

第二十五条 特许经营费的具体收费形式：

（一）固定收费，即公司依据合同确定的金额定期收取费用；

（二）变动收费，即合同不直接确定收费金额、而是确定收费计算方法，根据经营期间相关参数的实际发生情况计算并确定收费金额，相关的计算参数包括被特许人在合同期间的营业收入，机场生产指标、行业或地方 GDP 指数、物价指数、通货膨胀率等；

（三）固定收费和变动收费结合使用，即以二者相结合的方式确定收费金额。如可以在固定收费的基础上增加变动收费，或以固定费用和变动费用二者之中孰高的方式确定。

第二十六条 制订特许经营收费方案时，应征求公司财务部门意见。

第二十七条 公司应根据管理措施的需要进行必要的设施设备等相关投入，确保特许经营费的准确收缴和管理意图的实现。

第七章 管理监督

第二十八条 特许经营管理部门应加强对特许经营业务和受权管理单位的管理和监督。

第二十九条 被特许人对受权管理机构的管理或处罚决定不服的，可在 15 个工作日内向其上级管理部门提出申诉。

其上级管理部门应及时了解情况，协调、督促有关方面妥善处理相关问题。

第三十条 特许经营管理部门及受权管理机构应建立信息沟通机制，及时听取消费者、被特许人等有关方面关于特许经营管理的意见或建议，妥善解决有关问题，努力改善管理。

第八章 附则

第三十一条 如与本办法内容相关的法律法规或政策发生变化时，本办法作相应调整。

第三十二条 对各类具体特许经营业务，另行制定相应的实施细则。

第三十三条 本办法由公司特许经营管理部门负责解释。

第三十四条 本办法自颁布之日起实施。

附件十一 广州白云国际机场股份有限公司商业经营诚信管理办法

一、总则

第一条（实施目的） 为健全守信激励和失信惩戒管理制度，加强广州白云国际机场股份有限公司（以下简称“白云机场”）的商业管理力度，规范商户经营行为，营造商业诚信环境，维护市场秩序，保障旅客的合法权益，提升白云机场服务品质，根据有关法律法规制定本管理办法。

第二条（适用范围） 凡在白云机场从事商业经营的单位（以下简称“商户”），必须遵循诚实、守信的原则，其日常活动中的守信和失信行为适用本管理办法。

第三条（管理对象） 本管理办法所称“诚信”是指，准备入驻和已经入驻白云机场的商户，必须遵守有关法律法规、白云机场商业经营管理的相关规定。商户的经营活动应恪守“诚实守信、服务真诚、顾客满意”的原则。由白云机场商业管理机构对商户的法人、法定代表人、主要负责人、实际控制人、主要投资人及其他相关联的商户诚信记录进行备案管理，作为奖励、约束和限制其在白云机场开展商业活动的一项重要依据。

二、诚信管理机制

第四条（奖惩对象） 对已入驻白云机场的商户进行信用等级评定管理。对守信经营且诚信度高的商户进行相应的奖励；对失信经营，违反有关法律法规、商业经营管理相关规定、或其他违法违规行为的商户，列入商业黑名单进行备案，并根据相应管理办法进行惩罚或者清退。对准备入驻的商户进行信用调查，如有失信经营，违反有关法律法规、商业经营管理相关规定、或其他违法违规行为的商户，列入商业黑名单，拒绝其进入白云机场进行任何形式的商业经营活动。

第五条（管理机构） 白云机场本部商业主管部门为商户诚信等级的管理部门；白云机场下属的商业管理单位为商户诚信等级的实施单位。

第六条（信息采集） 白云机场每季度开展一次信用等级评定工作。白云机场商业管理单位负责对商户的经营、诚信、财务等信息进行日常收集，并及时将相关材料上报白云机场商业主管部门。

第七条（诚信评定） 白云机场商业主管部门将拟列入守信奖励和失信惩罚的商户信息进行汇总整理，组织白云机场的财务、法务、纪委、商业管理单位等相关人员进行诚信等级的认定评估工作，并将结果上报白云机场领导审定。

第八条（信息公布） 按照白云机场审批认定的结果列入守信奖励或“黑名单”的商户信息库，且在认定结果批准后的第二天完成更新商业守信奖励或“黑名单”查询台账信息，并对相关商户公布。

第九条（使用要求） 诚信等级评定结果仅限于白云机场内部使用，使用、查询的部门及人员必须保证数据的保密性。

第十条（监督检查） 白云机场纪检监察部门负责对守信激励和失信惩罚工作进行监督检查。

三、诚信等级评定标准

第十一条（等级评定方法） 白云机场诚信等级管理部门每季度对在白云机场范围内从事商业经营的商户进行一次诚信等级评定工作。诚信等级评定的方法和具体标准请见附件（白云机场商业经营诚信等级评定细则）。

第十二条（优秀等级） 年度内每次的评级结果均为 A+级的商户，则被评定为白云机场年度的守信优秀等级商户。

第十三条（黑名单等级） 根据白云机场对商户的评级结果，以及商户所做出的失信、违法行为等情节的严重性和后果，分为 I 类黑名单、II 类黑名单和III类黑名单。

第十四条（I 类黑名单标准） 在白云机场范围内从事商业经营的商户，出现下列行为之一的将评定为 I 类黑名单商户。

- ① 组织或参与聚众滋事,或违反国家相关法律法规行为的(被政府有关部门认定的);
- ②做出损害白云机场公众形象行为的,如拉横幅、打标语、传播谣言等;
- ② 因商户责任原因导致重大安全事故的(按国家规定标准划分);
- ④与白云机场发生法律纠纷、诉讼,企图导致白云机场合法利益遭受损失的;
- ⑤商户的诚信问题被媒体曝光(经核查情况属实的),或受到政府处罚的;
- ⑥触犯国家法律的。

第十五条（II 类黑名单标准） 在白云机场范围内从事商业经营的商户，出现下列行为之一的将评定为 II 类黑名单。

- ①在同一年度内出现 2 次评级结果为 D 级的商户;
- ②拖欠租金、特许经营费或其它应付款项超过 6 个月的;
- ③因商户责任原因导致发生人身及财产损害,损失金额在人民币 200 万元(含)以上的;
- ④被政府有关部门认定有商业欺诈行为,或销售假冒伪劣产品的;
- ⑤被工商部门吊销营业执照的。

第十六条（III类黑名单标准） 在白云机场范围内从事商业经营的商户，出现下列行为之一的将评定为III类黑名单。

- ① 在同一年度内出现 1 次评级结果为 D 级的；
- ②拖欠租金、特许经营费或其它应付款项超过 3 个月的；
- ③被政府部门或白云机场管理部门认定有贿赂白云机场工作人员的；
- ④因商户责任原因导致发生人身及财产损害, 损失金额在人民币 50 万元（含）至 200 万元（不含）的。

四、诚信等级的奖惩管理

第十七条（优秀商户的奖励） 被白云机场评定为年度守信优秀等级的商户，对其进行相应的奖励。方式包括荣誉奖励、奖金奖励等。

第十八条（I类黑名单的惩罚） 被白云机场评定为I类黑名单的商户，实行一票否决制，实施以下惩罚措施，且永久不得取消其黑名单身份。

- ①立即终止合同，并按要求清退归还场地；
- ②根据有关规定处以罚金，或要求赔偿违约金；
- ③视情况可对其采取诉讼、仲裁等可实施的法律手段获取白云机场的合法权益；
- ④永久禁止其参与白云机场的任何商业经营活动；
- ⑤永久禁止其进驻白云机场进行任何形式的商业经营活动。

第十九条（II类黑名单的惩罚） 被白云机场评定为II类黑名单的商户，根据不同情况进行以下惩罚方式。

- ① 终止合同，并按要求清退归还场地；或根据有关规定处以罚金，或要求赔偿违约金；
- ②视情况可对其采取诉讼、仲裁等可实施的法律手段获取白云机场的合法权益；
- ② 黑名单身份取消前，禁止其参与白云机场新开展的任何商业经营活动；
- ③ 黑名单身份取消前，禁止其新进驻白云机场进行任何形式的商业经营活动。

第二十条（III类黑名单的惩罚） 被白云机场评定为III类黑名单的商户，根据不同情况进行以下惩罚方式。

- ① 合同期内禁止给予其任何优惠政策和优秀评定；
- ② 根据有关规定处以罚金，或要求赔偿违约金；
- ③黑名单身份取消前，禁止其参与白云机场新开展的任何商业经营活动；
- ③ 黑名单身份取消前，禁止其新进驻白云机场进行任何形式的商业经营活动。

第二十一条（申诉和复议）对于被白云机场评定的诚信等级结果，或做出的失信处罚不服的商户，可向白云机场纪委部门提出申诉，由白云机场纪委部门组织复议或听证，并做出最终裁定。

第二十二条（黑名单的解除） I类黑名单商户永久不得取消其黑名单身份；II类和III类黑名单商户按要求已整改且未再发生导致列入黑名单事项情形的，由白云机场根据对其的评估结果和对应诚信等级取消其黑名单身份。

五、附则

第二十三条（制定部门） 本制度由白云机场商业主管部门负责解释和修改。

第二十四条（生效时间） 本制度自颁发之日起执行。

附件：《白云机场商业经营诚信等级评定细则》

附件

白云机场商业经营诚信等级评定细则

为加强白云机场的商业管理，规范经营行为，营造商业诚信环境，维护市场秩序，保障旅客的合法权益，提升白云机场总体形象，根据国家有关法律法规，结合白云机场的实际制定本细则。

一、诚信等级分类

白云机场商业经营商户信用等级分为五个等级，即 A+级、A 级、B 级、C 级、D 级。

1、A+级，表示商业经营商户信用等级卓越，是商业信用的最高级别，综合评价为 100 分。

2、A 级，表示商业经营商户信用等级优良，综合评价在 90-99 分。

3、B 级，表示商业经营商户信用等级良好，综合评价在 80-89 分。

4、C 级，表示商业经营商户信用等级一般，综合评价在 70-79 分。

5、D 级，表示商业经营商户信用等级较差，综合评价在 70 分以下。

二、诚信等级评定方法

诚信基准分为 100 分，如商业经营商户出现违反法律法规、行业主管部门的规定、白云机场各项管理制度和合同约定，商业经营管理部门及相关服务质量监督部门可根据情节，对其进行每次每项扣分（具体评价项目和扣分值请见诚信等级测评表），根据评定时的分值确定经营商户的信用等级。

三、白云机场商业经营商户诚信等级测评表

项 目	标 准	每次 扣减 分值	本期累计 扣分次数	扣减 分数
安全	发生各类安全事故	10		
	违反控制区证件管理规定	3		
	违反门禁管理规定使用门禁 IC 卡	2		
	工作人员非工作时间不得在隔离区内逗留	1		

服务质量	发生白云机场及以上管理部门通报批评	5		
	发生市级（含）以上媒体曝光（经白云机场查实有效），且对机场形象造成恶劣影响的	10		
	发生市级（含）以上媒体曝光（经白云机场查实有效），但没对机场形象造成恶劣影响的	5		
	未履行退换货等服务承诺	2		
	营业人员违反佩带工号牌，统一着装，言行规范（每次）	1		
	出现有效投诉	3		
	经营场所周围一米内的地面清洁不干净，有杂物堆放	3		
	营业人员违规持健康证上岗	1		
装 修	不按要求办理施工手续，未经批准入场施工。不按要求围蔽施工现场、清理施工垃圾。	5		
	擅自改变店招及整体风格	3		
经营管理	每月不按时交纳场地租金及相关费用	5		
	商户开业不按规定向机场管理部提交书面开业申请，或未获得批准开业经营	5		
	违反合同管理规定	3		
	营业执照和特许经营等相关证照不齐全或不及时年检	2		
	商铺营业时以及营业结束后影响机场形象	3		
	商家向机场管理人员行贿	5		
	不符合合同约定的经营范围及区域	5		
	以不正当手段恶意损坏机场或其他经营者的利益	3		

	商户收到相关管理部门整改通知后不如期有效整改	5		
	出现虚假折扣、降价行为	2		
	未经机场管理部门同意随意张贴、摆放任何形式的宣传、通告等	2		
	背景音乐的音量控制在 45 分贝以内，视频音量控制在 60 分贝以内	1		
	不按约定的营业时间经营	2		
	所有销售数据当天营业结束前不如实录入 POS，违反相关管理规定的	5		
商品管理	合同约定的限价商品没有摆放于显眼处	1		
	食品经营及商品存放卫生，不符合国家及相关管理部门食品卫生标准	3		
	出现假冒伪劣商品；	5		
	商品商标标识不符合国家及相关管理部门的有关规定要求	2		
	所有销售的商品没有明码标价	2		
	因计量短缺损害消费者行为	3		
计划生育	商户的人员违反相关法律法规	3		

附件十二

外来人员计划生育合同书

甲方：广州白云国际机场股份有限公司航站楼管理部

乙方：_____

为了加强流动人口计划生育管理，依据《中华人民共和国人口与计划生育法》和《广东省人口与计划生育条例》，以及有关的法律法规，经双方协商，达成以下协议：

一、甲方的权利和义务：

1、甲方有权对在乙方单位从业或居住的流动人口计划生育情况进行检查，并依法处理违反计划生育规定的行为。

2、甲方应该常向乙方宣传计划生育法规和政策，并提供有关宣传资料，乙方应认真学习了解。

3、甲方应该规定定期查验乙方从业或居住的流动人口的婚育证明，并对已婚育龄妇女的查环查孕情况进行检查。

4、甲方在其权限范围内应尽其所能为乙方解决在其辖区内从业所遇到的计划生育方面的困难和问题。

二、乙方的权利和义务：

1、乙方的法人代表是计划生育的第一责任人。负责按机场单位的计划生育规章制度管理属下育龄人员，教育员工自觉执行国家计划生育政策。

2、乙方应健全内部计划生育管理制度，配备专（兼）职计划生育工作人员，落实计划生育管理措施。到达甲方辖区后15日内，应将本单位育龄人员登记造册交甲方，组织本单位育龄人员向甲方交验流动人口婚育证明，对于无证人员，乙方应督促其回户籍地补办；对于拒绝补办的乙方应将其辞退。

3、乙方应教育、督促所辖人员自觉执行计划生育政策，不能出现计划外怀孕或未婚先孕等情况。

4、乙方所辖人员在为乙方工作期间的计划生育节育手术费用由乙方承担。

5、乙方应向甲方存押计划生育综合管理风险金_____元，乙方如无违反计划生育规定，合同期满将无息退款。

三、违反责任：

1、甲方如未依法宣传流动人口计划生育政策和有关规定，未提供计划生育和避孕节育等服务，乙方有权向有关主管部门要求督促落实。

2、乙方没有健全的内部计划生育管理制度，没有配备计划生育专（兼）职工作人员，没有落实节育措施的，造成计划外怀孕或计划外生育，乙方不向甲方报告，甲方可以单方面与乙方解除承包，租赁合同并全额扣罚计划生育综合管理风险金。

四、其他

1、本合同自签署之日起生效。有效期内，乙方与甲方解除承包或租赁合同的，本合同自行失效；租赁合同期满后，乙方仍属甲方签约对象的，双方续签合同。

2、本合同未尽事宜，甲、乙双方可以补充协议的方式另行约定，补充协议是本合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力。

3、本合同一式两份，具有同等效力，甲乙双方各执一份，涂改或未经合法授权代签的无效。

甲方代表：

乙方代表：

甲方盖章：

乙方盖章：

签订日期_____年_____月_____日