

十四号线（东段、西段）车站助理服务采购项目招标公告

致各潜在投标人：

为配合北京京港地铁线路运营的需要，本公司需对十四号线（东段、西段）车站助理服务采购项目进行公开招标。

参与投标的潜在投标人需符合以下条件：

1. 投标人应具有独立的法人资格，持有在中国合法注册的《营业执照》；
2. 投标人企业营业执照经营范围应包含下述内容之一（礼仪服务、服务分包、劳务分包、劳务服务、外包服务、人力资源服务或上述内容中因书写不同但含义相同的描述亦可）；
3. 投标人需通过有效的 ISO9000 系列质量管理体系认证；
4. **【投标人应具备的业绩要求】**：投标人应具有顾客或客户服务经验（如：维持顾客/客户排队秩序；解答顾客/客户问询；掌握自助设备使用并为顾客/客户提供指导；大型活动服务工作；人员密集型场所或活动疏导或引导服务），承诺支持实地考察。并可以根据下方条件提供上述服务项目的证明文件（合同复印件）：投标人提供单次顾客/客户服务项目 70 人以上的两个合约项目证明文件，或单次顾客/客户服务项目 70 人以上的一个持续两年的合约项目证明文件；
5. 投标人在本项目涉及的相关行业有不良记录，恶性中断服务合约记录以及曾为招标人提供相关服务但被评估为不合格或存在不良履约记录、政府公布的不良记录的，其投标将被拒绝；
6. 投标人须提交填写完整的《京港地铁安全管理问卷》（格式见附件四）；

本项目不接受挂靠、分包、转包、联合体单位参与投标，请符合上述条件的潜在投标人于**2021年1月11日16:00前**，按照附件一的要求提供资格预审文件进行**现场报名**（针对本市企业只接受现场报名；针对非本市企业可接受以邮寄方式（不接收到付件）进行报名，投标人须在邮寄后将邮寄信息电话告知本公司投标报名联系人，并向本公司投标报名联系人索要《投标报名表》，填写后扫描发送至指定邮箱，招标人签收时间在投标报名截止时间前方视为报名有效，未按照上述要求进行报名的均视为报名无效），资格预审文件须装订并密封。通过资格预审并接受邀请的投标人方可参加投标。本公司现场报名时间为**每天14:00至16:00**，投标报名联系人：采购部周女士（电话：010-88641204）、杨女士（电

话：010-88641220)，邮箱：pur@mtr.bj.cn，京港地铁官网：

<http://www.mtr.bj.cn/business/tender-invitation>，地址：北京市丰台区嘉园路地铁四号线车辆段行政楼 2 层采购部，邮编：100068。本项目预计发标时间：2021 年 1 月上旬，预计回标及开标时间：2021 年 1 月下旬，预计服务开始时间：2021 年 4 月。以上时间会根据项目的进度有所变动。

感谢贵公司对本采购项目的关注，并期待您的积极参与。

顺颂商祺！

北京京港地铁有限公司

2020 年 12 月 31 日

附件一：资格预审必要合格条件标准

序号	提交文件内容	合格条件	申请人具备的条件或说明
1	授权委托书 (格式见附件二)	提供有效的授权委托书	法定代表人直接参与本项目： 提供其身份证复印件并加盖公司公章 ； 非法定代表人直接参与本项目： 提供委托代理人本人身份证复印件及授权委托书 （须法定代表人及委托代理人双方签字）并加盖公司公章。
2	《营业执照》	提供合法注册的《营业执照》； 属中国合法注册的企业法人	需提供《营业执照》复印件并加盖公章，并提供关于核查证件的网站地址及途径的说明文件（ 格式见附件三 ）。
3	ISO9000 系列质量管理体系认证（如适用）	提供投标人公司所持有的 有效的 ISO9000 系列质量管理体系认证证书， 并可以通过招标方网上核查（核查证书的状态必须为“有效”）	需提供证书复印件及相关必要的附属文件（如有）的复印件并加盖公章。
4	业绩要求	1、投标人应具有顾客或客户服务经验（如：维持顾客/客户排队秩序；解答顾客/客户问询；掌握自助设备使用并为顾客/客户提供指导；大型活动服务工作；人员密集型场所或活动疏导或引导服务），承诺支持实地考察。并可以根据下方条件提供上述服务项目的证明文件（合同复印件）：投标人提供单次顾客/客户服务项目 70 人以上的两个合约项目证明文件，或单次顾客/客户服务项目	提供业绩合同的首页、盖章页及能体现合同服务内容、地点及项目服务人数等相关合同部分的复印件并加盖公章。

		<p>70 人以上的一个持续两年的合约项目证明文件；</p> <p>2、投标人在本项目涉及的相关行业有不良记录，恶性中断服务合约记录以及曾为招标人提供相关服务但被评估为不合格或存在不良履约记录、政府公布的不良记录的，其投标将被拒绝；</p>	
5	安全管理问卷(格式见附件四)	提供真实、有效的安全管理问卷	需提供原件签字并加盖公章（所附相关证明可为复印件并加盖公章）

- 注：1、投标人不满足上述资格条件中的任一条（除“核查证件的网站地址及途径的说明文件”一项），或在本项目涉及的相关行业有不良记录，以及曾为招标人提供相关服务但被评估为不合格或存在不良履约记录的，其投标将被拒绝。
- 2、投标人提交的上述资料需真实、有效，且文字清晰、可辨认。
- 3、除《附件一》中要求提供的文件外，可以另外提供投标人认为有必要的其他资质文件。

附件二：授权委托书

授权委托书

本授权书声明：本人（姓名）系（投标人名称）的法定代表人，现委托（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改（项目名称）投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

本授权委托书于 年 月 日签字并盖章生效，特此声明。

代理人无转委托权。

注：投标人企业法定代表人直接签署投标文件则可不填写此表

法定代表人姓名：（印刷字体）

法定代表人（签字或盖章）：

委托代理人姓名：（印刷字体）

委托代理人（签字或盖章）：

投标人（加盖公章）：

附件三：文件核查说明

关于核查证件的网站地址及途径的说明文件

相关证件及资质文件	核查文件的网站地址及途径	其他说明
营业执照		
ISO9000 系列质量管理体系认证		

投标人（加盖公章）：

附件四：安全管理问卷

安全管理问卷（承包商资格预审）

介绍：

1. 下列表格需要全部填写，有必要的情况下需要提供证明文件
2. 标有“*”的部分是需要进行选择

承包商名称	
承包商联络人	
承包商联络电话/传真	

问题 1 安全管理计划

1.1 请附上您公司最近发布的安全管理计划复印件。	附件编号.:
---------------------------	--------

问题 2 安全政策声明

2.1 公司有安全政策声明吗？如果有，请提供复印件	附件编号.:
2.2 安全政策是有最高管理者签署的吗？如果是，请提供他的姓名和职位，	
2.3 安全政策是通过何种方式传达给你们的员工？	
2.4 安全政策声明是否定期回顾，如果是，请提供回顾的频率	
2.5 最新版的安全政策声明是什么时间回顾和发布的？	

问题 3 安全组织和责任

3.1 请附上公司的组织机构图，说明负责安全管理人员的架构/等级。	附件编号.:
3.2 请说明管理人员和员工，包括安全人员（如安全员、安全监督员等）的安全职责？	
3.3 安全管理人员是否接受过正式的安全管理培训？如有，请说明所参加的培训机构和课程的名称。	
3.4 安全管理人员是否具备至少 3 年的安全管理工作经验？	是 / 不是 *

问题 4 安全培训和资格认证

4.1 请描述公司对员工的安全培训计划，包括施工项目经理、工程师、主管/班长、操作人员、工人和分包商等，以及对安全培训的识别和提供的安排。

问题 5 内部安全规章制度

5.1 请描述公司内部的安全规则、程序和工作指引，包括消防、内部检查以及和员工如何沟通程序等

问题 6 危险环境的检查程序

6.1 请描述公司内部危险环境的检查程序，内容包括识别、报告和纠正工作场所的安全风险。

问题 7 工作危害分析

7.1 请描述公司在识别与工作相关的危险、建立和审查控制措施（包括制定施工方案、安全程序和说明）方面的管理制度？

问题 8 个人防护程序

8.1 请描述公司的个人防护设备的识别、选择、维护和更换以及使用培训计划。

问题 9 事故/事件报告及调查程序

9.1 请描述公司报告和调查事故和事件的程序，以及纠正措施、统计分析和事故趋势监测的后续安排？

问题 10 应急预案

10.1 请描述公司的应急预案和程序，包括组织演练和员工培训方面的应急准备要求。

--

问题 11 安全委员会

11.1 请描述公司成立的安全委员会的功能、成员、角色、职责和关系。 .

问题 12 安全推广

12.1 请描述公司在提升现场所有人员安全意识方面的推广计划。

问题 13 职业健康保障

13.1 请描述公司在识别、评估和控制员工可能接触的健康危害的计划。

问题 14 分包商的评估、选择与控制

14.1 请描述公司对分包商的评估和选择制度?

问题 15 过程控制

15.1 请描述公司在设计、建造、制造、安装、操作及维修等关键工序的安排及控制措施的计划.

问题 16 内部安全审核/评价

16.1 请描述公司对安全管理体系进行定期安全审核/评价的安排.	
16.2 负责进行安全审核的人员是否接受过安全审核培训? 如有, 请注明培训机构及课程名称	
16.3 负责进行安全评价的人员是否接受过安全评价培训? 如有, 请说明所	

参加的培训机构和课程的名称。	
----------------	--

问题 17 事故和犯罪记录

17.1 请提供过去两年的以下信息（注意，包括在现场工作的分包商）。	去年	前年
(a) 死亡事故发生数		
(b) 发生的可报告的事故数量		
(c) 违反安全管理被处罚的数量		
(d) 收到政府整改通知/停业通知的数量		
17.2 公司是否因违反安全规定而被起诉?	是/ 不是 *	

问题 18 其他信息

18.1 请提供认为与公司的安全记录和安全管理相关的任何其他意见或信息。

声明:

我方确认对本问卷回复的信息都是真实和正确的。

签名: _____

日期: _____

姓名: _____

职务: _____

附件五：项目概述

车站助理服务项目是为满足京港地铁车站运营服务需要，配合车站缓解高峰通勤、交通枢纽等大客流对车站带来安全风险压力，同时，为改善和提升乘客人工帮助需求方面的服务体验，充分展现京港地铁优质的品牌形象。

服务线路：地铁十四号线涉及车站（具体以实际需求为准）。

服务职责：协助车站工作人员维护车站秩序、为乘客提供问询、帮助等服务工作，参与车站突发事件处置、协助车站完成临时任务等方面工作。

其他：

1、项目管理团队应具有专业乘客（顾客）服务管理经验，建立适合本项目的服务管理体系，组织并管理项目团队完成高质量服务工作。

2、项目工作人员，应接受过乘客（顾客）服务技能、礼仪等培训，口齿清晰，普通话标准，年龄和形象等符合项目工作要求，人员固定流动率低较为稳定。

3、项目绩效评估包括但不限于人员上岗率、劳动纪律、服务标准落实和服务指标完成等履行合约表现。