

项 目 名 称：服务质量管理技能提升培训框架采购项目

项 目 编 号：服务ZXS Y2023-20

比 选 文 件

采购人：中新（重庆）机场商业管理有限公司



二〇二三年十月

服务质量管理技能提升培训框架采购项目比选文件

(项目编号: 服务 ZXS2023-20)

为提升重庆机场商业店铺店长和主要负责人的现场管理能力和管理水平, 中新(重庆)机场商业管理有限公司(以下简称“中新商业公司”)决定于近期对服务质量管理技能提升培训框架采购项目进行比选采购, 邀请符合相应条件的潜在培训服务机构参加本项目比选。

注: 比选响应人须知: 本项目不接受联合体参与比选, 不得转包、分包。有关联关系的公司只能选择一家公司参与同一项目的比选, 不能联合参加比选, 也不得同时参加同一项目的比选。关联关系包括全资、控股、参股关系的, 为同一母公司控制的, 法定代表人为同一人的公司。

一、项目实施内容及要求

1.1 资格要求

1.1.1 在中华人民共和国依法注册、具有独立法人资格, 具有有效营业执照。(须提供有效的营业执照复印件并加盖企业鲜章)

1.1.2 比选响应人未被“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)列为失信被执行人。在比选响应文件资格审查资料中提供比选文件获取时间期间任一天, 比选响应人在“信用中国”网站下载的《法人和非法人组织公共信用信息报告》, 并加盖比选响应人法人鲜章。

注: 采购人保留对其以上信誉记录进行进一步核查的权利, 如提供虚假材料, 一经查实, 取消比选资格或比选成交资格, 其比选保证金不予退还, 同时比选响应人须承担相关法律责任。

1.2 项目要求及报价要求

1.2.1 项目名称: 服务质量管理技能提升培训框架采购项目

1.2.2 项目要求

1.2.2.1 负责本次培训项目的比选响应人须配备培训经验丰富的讲师进行授课辅导, 所有培训讲师需具有不少于 1 家“世界 500 强企业”或“中国 500 强企业”(以“财富 FORTUNE”发表的“2023 年《财富》世界 500 强排行榜”或“2023 年《财富》中国 500 强排行榜”所列企业为准)及其地级市以上(含地级市)分支机构的培训案例经验。

注: (提供培训讲师简历及证明材料。此条款为否定性条款, 不符合条件的比选响应人作废处理); 实际授课中培训讲师需与提交的服务质量管理技能提升培训框架采购项目方案中的培训讲师一致。

1.2.2.2 本项目采用框架采购模式(无固定总金额), 比选响应人必须对本项目课程内容清单每次培训进行报价, 如超过最高限价(单价)的报价, 将导致报价无效。合同期内的采购培训课程可能会有所增减或调整, 固定单价不再进行相应调整。

1.2.3 项目内容: 为全面提升商业店铺店长和主要负责人服务质量管理技能及核心能力素质, 根据中新商业公司培训计划, 组织实施服务质量管理技能提升培训框架项目采购, 并以比选采购方式选择框架培训服务机构。

1.2.4 项目技术要求

1.2.4.1 培训人员

参加培训人员为中新商业公司管理的商业店铺店长、主要负责人及骨干员工，培训人员涵盖餐饮、零售、嘉宾、休闲、广告等商业业态。

1.2.4.2 培训内容

采购人根据公司实际情况，采取进阶试培训方式，每次从课程内容清单中进行选择，课程内容清单如下：

序号	课程名称	课程内容（包括但不限于）
(1)	服务投诉处置技能提升（进阶试培训方式）	①旅客需求和异常行为识别、服务意识提升、服务沟通训练、服务心理学应用。 ②服务质量管理、服务品质提升路径，解决投诉的有效方法，提高服务沟通能力。 ③服务关键流程环节梳理、服务标准化概识，服务流程优化及实践服务标准。 ④行业内投诉分析、法律法规解读、服务投诉赔偿办法、投诉案例分析、投诉管理、投诉补救、投诉话术技巧及处理技巧。
(2)	服务管理与服务沟通（进阶试培训方式）	①服务能力与投诉的关系； ②对标安全标准的服务标准建立； ③服务标准体系； ④旅客及内部服务需求分析、服务沟通训练。
(3)	安全、服务危机处理（进阶试培训方式）	①了解生产经营中应急管理应该如何落实安全、服务生产主体责任，企业管理人员需要落实的安全、服务职责，以及不落实职责可能面临的法律责任； ②了解生产经营中可能存在的危险性，明确如何改进安全、服务状态； ③提升企业突发事件和应急处置能力，提高企业整体应急管理水平，消除和降低事故造成的危害； ④提升企业的安全、服务文化从而帮助企业实现零事故和可持续发展的目标。
(4)	用心理学解读投诉处置（进阶试培训方式）	①影响投诉事件冲突的实质，了解客户心理、看到客户的底层心理需求，从心理层面找到共赢，营造安全谈判氛围； ②投诉中的微表情应用； ③面对群体冲突事件的处理策略。

1.2.4.3 具体培训时间以采购人确定的时间为准，每次实际培训时间 180 分钟（120 分钟理论培训+60 分钟互动培训）。

1.2.4.4 每次培训学员人数不超过 60 人。

1.2.4.5 一年不少于 8 次培训，采购人每季度选择课程清单内课程开展 2 次及以上培训。

1.2.4.6 培训方式

采用集中培训的方式，包括知识导入、能力训练等环节。由比选成交人派出培训讲师及工作人员，到采购人提供地点对参训人员进行现场培训。

1.2.4.6.1 知识导入环节：讲授理论知识，每堂课知识串讲时间应严格控制，精简易懂，知识串讲总时长不低于当期培训时长的 70%。

1.2.4.6.2 能力训练环节：按每组学员进行分组，围绕培训主题、内容及培训需求，采用多样化培训手段，包括情景模拟、角色扮演、典型案例分享等培训形式，确保参训人员熟练掌握相关知识、方法、技巧，切实提升职业素养，明显改善和提升参训人员的能力素质。

1.2.4.6.3 效果测试环节：编制培训过程中互动测试、培训后测试试题，以检验学员参训效果，对培训效果进行分析，并提交培训分析报告。

1.2.5 其它要求

1.2.5.1 比选响应人提供服务质量管理技能提升培训框架采购项目方案。项目方案包括以下内容：项目解读、进阶试培训方案设计思路、主题及目标、课程内容、培训方式、培训安排、培训强度（时长、频率及任务量）、培训资料、培训考核、拟委派培训讲师简历及证明材料、培训质量跟踪及管理措施等。

1.2.5.2 比选响应人需根据课程内容清单中“服务投诉处置技能提升”的课程内容及要求，提供该课程项目培训方案。项目培训方案包括以下内容：项目解读、进阶试培训方案设计思路（如：第一年初级培训、第二年中级培训、第三年高级培训）、主题及目标、课程内容、培训方式、培训安排、培训强度（时长、频率及任务量）、培训资料、培训考核、拟委派培训讲师简历及证明材料、培训质量跟踪及管理措施等。

注：该培训方案需要进行现场陈述（具体要求详见 3.1），并计入技术部分评分。

1.2.5.3 比选成交人需对采购人实际需求充分调研，了解重庆机场商业店长或主要负责人综合能力水平等，结合调研结果深化设计、制定综合培训项目实施方案（包含综合培训课程安排计划及培训主要内容等），经甲方审核通过后予以实施。

1.2.5.4 比选成交人需授权本项目固定对接经办专员或项目负责人，有关培训现场的所有材料（如：座牌、培训课本、文具及辅材、横幅等）均由比选成交人提供。

1.2.5.5 比选成交人提供每次培训考核试卷，考核题型应包括单选题、多选题、判断题（纸质试卷或电子试题）。每班次培训结束后进行考核，完成阅卷、汇总学员成绩清单、试卷分析、培训效果分析报告，以便对培训效果进行验证。

1.2.4 报价要求

1.2.4.1 报价方式：根据课程内容清单比选响应人以每次培训课程为单位进行报价。

1.2.4.2 本项目的报价应包括：完成每次培训课程所需的全部费用，包含但不限于讲师及工作人员的授课费、差旅费、交通费、餐食费等本项目涉及的一切费用。

本项目每次培训课程最高限价（不含增值税价）为人民币 15,500.00 元（大写金额：壹万伍仟伍佰元整），不含增值税报价超过最高限价，将取消比选响应人的比选资格。

在修正范围内的以下情形不作为比选响应文件作废的依据：

- （1）比选响应文件中的大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；
- （2）数字表示的数额与用文字表示的数额不一致时，以文字数额为准；
- （3）总价金额与依据单价计算出的结果不一致的，以单价金额为准修正总价，但单价金额小数点有明显错误的除外。

1.2.4.3 本项目报价以人民币为单位，不接受二次报价。

二、合格报价供应商

具有与本次比选文件要求相适应的培训产品服务提供能力，且具备：

2.1 营业执照等(具体要求与 1.1 资格要求一致)；

2.2 法定代表人授权书（格式详见附件）；

2.3 法定代表人身份证明及身份证复印件、被授权人身份证复印件（格式详见附件）。

三、成交标准

3.1 本次比选成交人确定办法采用经评审满足条件的综合评估法成交供应商，即综合评估得分最高的比选响应人为比选成交人。综合评分相等时，以比选报价（不含增值税）低的优先；比选报价（不含增值税）也相等的，由采购人自行确定。

3.2 评审方法

3.2.1 初步评审：检查比选响应文件是否满足密封情况、装订情况等形式要求，其他符合性评审标准见本文件第一条“项目实施内容及要求”、第二条“合格报价供应商”相应内容及其他有关条款。有一项不符合评审标准的，按作废处理。

3.2.2 详细评审

经过初步评审后，比选评审小组按照本文件《综合评估表》（如下表所示）规定的量化因素和分值进行打分，并计算出综合评估得分。

（1）按综合评估表规定的评审因素和分值对商务部分评分计算出得分 A；

（2）按综合评估表规定的评审因素和分值对技术部分评分计算出得分 B，保留小数点后两位，第三位四舍五入；比选响应人技术部分得分 B 为各评委技术部分评分总分的平均值。

（3）按综合评估表规定的评审因素和分值对经济部分评分计算出得分 C，保留小数点后两位，第三位四舍五入；

（4）评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。比选响应人最终综合评估得分 $=A+B+C$ 。

综合评估表

分值构成 (总分 100 分)		经济部分：50 分；商务部分：25 分；技术部分：25 分。	
经济部分 (50 分)	经济 评分 标准	在采购人公布的最高限价以内的所有经初步评审合格的比选响应人的有效报价中去掉其中（有效报价不足六家（含）报价则不去掉）的最高价和最低价后进行算术平均为评标基础报价。有效报价等于评标基础报价的，得 50 分；除 50 分情况以外的其他有效报价，按照以下标准计算值：有效报价每高于评标基础报价的 1%，扣 1 分；每低于 1%，扣 0.5 分；以此类推直至扣完为止。（以上报价均为不含增值税价，具体得分采用插入法计算，保留小数点后两位，第三位四舍五入。）	50 分
商务部分 (25 分)	企业 类似 经验 业绩	自 2020 年至今，比选响应人有不少于 1 个“世界 500 强企业”或“中国 500 强企业”（以“财富 FORTUNE”发表的“2023 年《财富》世界 500 强排行榜”或“2023 年《财富》中国 500 强排行榜”所列企业为准）及其地级市以上（含地级市）分支机构的培训案例经验。在此基础上每增加 1 个项目得 2 分，累加最多得 8 分。 (以合同签订日期为准，比选响应人须提供相关合同复印件并盖鲜章，原件备查)	8 分

	管理能力	比选响应人具有质量管理体系认证证书得 2 分，没有得 0 分。 (比选响应人须提供相应认证证书复印件，并加盖公章，原件备查)	2 分
	讲师经验	负责本次项目的培训讲师中培训案例经验最少的讲师具有不少于 1 个“世界 500 强企业”或“中国 500 强企业”(以“财富 FORTUNE”发表的“2023 年《财富》世界 500 强排行榜”或“2023 年《财富》中国 500 强排行榜”所列企业为准)及其地级市以上(含地级市)分支机构的培训案例经验。在此基础上，培训案例经验最少的讲师每增加 1 个项目得 1 分，累加最多 10 分。该条款所示得分项与商务部分“企业类似业绩”所规定的得分项可重复计分。 (以比选响应人提供的相关合同复印件为准，合同复印件需加盖鲜章，原件备查；如合同复印件不能清晰显示讲师信息的，须同时提供相关合同复印件以及其他证明材料，合同复印件以及其他证明材料需加盖鲜章，原件备查)	10 分
	版权课程	具有国家版权局作品认证证书的版权课程，并提供版权课程认证证明材料(需与本项目课程内清单相关的课程)。根据比选响应人版权课程数量排序，排名第一得 5 分，排名第二得 3 分，排名第三的得 1 分，排名第三之后的得 0 分。 (以提供版权课程认证证明材料复印件为准，复印件需加盖鲜章，原件备查)	5 分
技术部分 (25 分)	讲师综合素质	评委根据比选响应人提供实际授课培训讲师的履历、从业背景、认证、授课项目数量、过往客户反馈等进行综合、独立评分，排名第一的得 10 分；排名第二的得 8 分；排名第三的得 5 分，排名第三以后的不得分。 (比选响应人须提供拟委派实际授课培训讲师简历及有关证明材料，实际授课培训讲师需与提供的服务质量管理技能提升培训框架采购项目方案中的培训讲师一致)	10 分
	现场陈述项目方案	比选响应人须编制“服务投诉处置技能提升”项目培训方案，并由拟安排负责本项目工作的项目专员或项目负责人及成员进行现场陈述，现场陈述人数不超过 3(含)人。现场陈述时间原则上不超过 5 分钟。现场陈述包括但不限于以下内容：比选响应人的基本情况及业绩、项目团队介绍等，对本项目的理解、进阶试培训设计思路、培训目标、培训安排、培训内容、培训方式、培训考核、质量跟踪、管理办法等内容。 (1) 评委根据比选响应人对项目的理解逻辑是否清晰，是否充分响应培训目标及内容；课程设计是否具有系统性、针对性；课程内容是否完整全面；培训方式是否多样，可选择但不限于课题讲授、沙盘演练、实战训练、案例研讨等，是否提供充分课前准备资料、复习巩固资料、后期知识拓展资料、现场互动等进行综合、独立评分。排名第一的得 10 分；排名第二的得 8 分；排名第三的得 5 分，排名第三以后的不得分。 (2) 评委根据比选响应人培训考核设计是否具有目标性、合理性，是否设置一定的考试测试安排(培训前测试、培训中测试、培训后测试)、培训质量跟踪及反馈体系是否健全，能否及时向采购方反馈学习情况，解决存在的问题等进行综合、独立评分。排名第一的得 5 分；排名第二的得 3 分；排名第三的得 1 分，排名第三以后的不得分。	15 分

3.3 作废条款

3.3.1 比选评审小组发现比选响应人的报价明显低于其他比选报价，或者在设有标底时明显低于标底，使得其比选报价可能低于其个别成本的，比选评审小组应当要求该比选响应人作出书面说明并提供相应的证明材料，比选响应人应当作出相应的书面说明并提供相应的证明材料。比选响应人不能合理说明或者不能提供相应证明材料的，由比选评审小组认定该比选响应人以低于成本报价竞标，其比选作废标处理。

3.3.2 比选响应人有以下情形之一的，其比选按作废处理。

(1) 具有以下任何一种情形的：

- ①伪造或者冒用他人生产（经营）许可证或营业执照的比选。
- ②在比选过程中采取贿赂手段。
- ③采用非正常手段，干扰评审工作的比选。
- ④为不具有独立法人资格的附属/分支机构（单位）。
- ⑤被责令停业的。
- ⑥被暂停或取消比选资格的。
- ⑦财产被查封、接管或冻结的。
- ⑧在最近三年内有骗取中标、骗取比选成交或严重违约的。
- ⑨被列入重庆机场集团有限公司和采购人供应商黑名单，且处于处罚执行期的。

(2) 串标、围标、串通参与比选，或违反“比选响应人须知”要求参与比选，或弄虚作假参与比选或有其他违法行为的。

(3) 不按比选评审小组要求澄清、说明或补正的。

3.4 比选报价有算术错误的，比选评审小组按以下原则对比选报价进行修正，修正的价格经比选响应人书面确认后具有约束力。比选响应人不接受修正价格的，按作废处理。

(1) 比选响应文件中的大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准。

(2) 总价金额与依据单价计算出的结果不一致的，以单价金额为准修正总价，但单价金额小数点有明显错误的除外。

3.5 比选响应文件的澄清和补正

(1) 在评标过程中，比选评审小组可以书面形式要求比选响应人对所提交比选响应文件中不明确的内容进行书面澄清或说明，或者对细微偏差进行补正。比选评审小组不接受比选响应人主动提出的澄清、说明或补正。

(2) 澄清、说明和补正不得改变比选响应文件的实质性内容（算术性错误修正的除外）。比选响应人的书面澄清、说明和补正属于比选响应文件的组成部分。

(3) 比选评审小组对比选响应人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求比选响应人进一步澄清、说明或补正，直至满足比选评审小组的要求。

3.6 评标结果

3.6.1 比选评审小组按照综合评分得分从高到低的顺序推荐 3 名成交候选人（若满足条件的成交候选人不足 3 名的，将根据实际比选结果推荐成交候选人）。若排名第一的成交候选人放弃成交、或明确表示不能按比选文件及响应文件签订合同、或未能在比选文件规定期限内签订合同、或未能在比选文件规定期限内交纳履约保证金、或违反招标采购纪律的，采购人可以顺次确定排名第二、第三的成交候选人为成交人，也可重新组织比选。

3.6.2 比选评审小组完成评标后，应当向采购人提交书面评标报告。

四、比选文件获取

比选文件获取时间：从 2023 年 10 月 12 日 09 时 00 分到 2023 年 10 月 25 日 9 时 30 分

（北京时间）

获取方式：潜在比选响应人无需事前报名。凡有意参加比选者，请在“重庆机场集团有限公司”官网（<https://www.cqa.cn>）或“重庆国际投资咨询集团有限公司”官网（<http://cqiic.com/>）或“招投标网”（<http://www.infobidding.com>）下载比选文件、答疑、补遗等比选开标前的有关资料。从比选采购公告发布之日起，各潜在比选响应人应当随时关注“重庆机场集团有限公司”官网（<https://www.cqa.cn>）或“重庆国际投资咨询集团有限公司”官网（<http://cqiic.com/>）或“招投标网”（<http://www.infobidding.com>）所发布的与该项目采购有关的各项资料，各潜在比选响应人不管下载与否均将被视为全部知晓该项目比选采购的所有过程和全部事宜。

五、比选文件答疑、补遗

5.1 比选响应人质疑比选文件的截止时间：比选响应人在收到比选文件后，应仔细检查比选文件的所有内容，如有残缺或文字表述不清，图纸尺寸标注不明以及存在错、碰、漏、缺、概念模糊和有可能出现歧义或理解上的偏差的内容等，须于 2023 年 10 月 16 日 17:00 时前将质疑加盖公章后以电子邮件形式发送至采购人电子邮箱（scacm@sscacm.com），并电话通知到采购人（023-67153421）；过期不再受理。

5.2 比选采购文件答疑、补遗的内容在 2023 年 10 月 18 日 17:00 前在“重庆机场集团有限公司”官网（<https://www.cqa.cn>）或“重庆国际投资咨询集团有限公司”官网（<http://cqiic.com/>）或“招投标网”（<http://www.infobidding.com>）以公告形式发布，各比选响应人应当随时关注“重庆机场集团有限公司”官网（<https://www.cqa.cn>）或“重庆国际投资咨询集团有限公司”官网（<http://cqiic.com/>）或“招投标网”（<http://www.infobidding.com>）所发布的相关澄清、补遗资料，各比选响应人不管下载与否均将被视为已知晓。由此产生的一切后果由比选响应人自负。

5.3 答疑、补遗内容可能影响比选文件编制的，应在比选响应文件接收截止时间 5 日历天前发布，不足 5 天的须相应延后比选截止时间。

六、项目比选保证金、履约保证金

6.1 项目比选保证金

6.1.1 比选保证金金额：2,000 元（大写：人民币贰仟元整）。

6.1.2 提交方式：银行转账。比选响应人提交比选保证金后应到采购人财务部（重庆市渝北区江北国际机场东一路 18 号临空经济总部 A 栋商务楼 7 楼）换取比选保证金收据，并将保证金收据复印件装入比选响应文件中（采购人开户名及账号详见比选文件第 6.3 条）。

注意：比选响应人递交比选响应文件时应出示采购人财务部开具的项目比选保证金收据，否则，采购人将拒收比选响应文件。

6.1.3 缴纳时间：2023 年 10 月 24 日 17:00 前，以采购人实际收到款项为准。

6.1.4 比选响应人有下列情形之一的，采购人有权取消其成交资格，其比选保证金不予退还：

（1）串标、围标、串通参与比选，或违反“*比选响应人须知”要求参与比选，或伪造、冒用他人生产（经营）许可证、营业执照等资质，或弄虚作假参与比选或有其他违法行为的。

（2）递交比选响应文件后，无正当理由随意撤回比选响应文件的。

（3）采用贿赂等非正常手段，干扰评审工作的。

（4）被公示为成交候选人后无故放弃成交资格拒不签订合同的。

（5）被确定为成交人并收到成交通知后，未按时足额缴纳履约保证金的，或除不可抗力

外，未在本比选文件规定的期限内与采购人签订合同，或要求采购人接受偏离比选实质性条件的合同条款而采购人不接受导致无法在本比选文件规定的期限内签订合同的。

6.1.5 比选保证金的退还：成交候选人以外的比选响应人所缴纳的项目比选保证金，在成交结果公示期结束且无异议后，开具收据并加盖比选响应人财务专用章，附比选响应人账户信息一并递交采购人企业管理部，采购人凭借该收据根据相关规定在 20 个工作日内将项目比选保证金以银行转账方式退还至相关比选响应人，比选保证金递交期间不计利息。成交人或成交候选人在成交人与采购人签订合同后，开具收据并加盖成交人或成交候选人财务专用章，附成交人或成交候选人账户信息一并递交采购人企业管理部，采购人凭借该收据根据相关规定在 20 个工作日内将项目比选保证金以银行转账方式退还至相关成交人和成交候选人，比选保证金递交期间不计利息。但根据 6.1.4 规定不予退还比选保证金的，比选响应人、成交候选人或成交人无权要求采购人按本条规定退还比选保证金。

6.2 履约保证金

6.2.1 保证方式：货币资金形式（不接受保函）。

6.2.2 履约保证金金额：5,000 元（大写：人民币伍仟元整）。

6.2.3 支付时间：在合同签订后，最终成交人缴纳的比选保证金在合同签订后自动转为履约保证金，不足部分成交人应在合同签订后 7 个工作日内补足。

6.2.4 退保约定：因不可抗力因素导致合同提前终止或合同正常履行完毕的，如成交人在履约期内未发生违约行为或其他因履行本合同造成的对采购人的损失，或未发生与成交人服务有关的包括但不限于所提供商品和服务质量纠纷、或其他成交人对采购人的应付款项或其他责任相关事宜等，采购人在收到成交人关于退还履约保证金的申请和收据后的 40 个工作日内将履约保证金一次性退还成交人（不计利息）。如成交人在合同履行期间存在违约行为，或发生其他因履行本合同而造成的对采购人的损失、或发生商品或服务的质量问题，或成交人对采购人的应付款项或给付义务等，采购人有权从履约保证金中扣除相应的费用、违约金、补偿金、赔偿金、资金占用损失、其他应付款等，合同终止后，采购人收到成交人关于退还履约保证金的申请和收据后的 40 个工作日内将剩余履约保证金（如有）一次性退还成交人（不计利息）。

6.3 采购人开户名及账号

开户名：中新（重庆）机场商业管理有限公司

开户银行：中国建设银行股份有限公司重庆渝北机场支行

银行账号：50050108380009680888

6.4 比选响应人在缴纳比选保证金前须严格按照《招采系统使用手册》（详见附件 1、附件 2）完成重庆机场集团有限公司招采系统注册工作，以确保比选保证金、履约保证金正常缴纳、退还。

七、支付方式

本项目按以下方式付款：

7.1 合同约定的币种为人民币。

7.2 付款方式：银行转账。

7.3 结算方式：比选成交人完成采购人每次培训课程后，向采购人提交培训评估报告经采购人确认合格，采购人收到比选成交人开具的全额增值税专用发票，则采购人支付不含增值税合同金额和税额的总金额；若比选成交人开具增值税普通发票，则采购人仅支付不含增

值税合同金额。采购人收到比选成交人开具的增值税发票及付款依据后 15 个工作日内支付对应的课程培训费用。

八、培训时间、地点及要求

8.1 培训地点：在重庆机场内，由采购人指定地点。

8.2 培训时间及要求

8.2.1 具体时间以采购人安排时间确定。

8.2.2 如遇不可抗力导致的原因，经采购人协商同意，培训周期可延长。

九、服务周期

本项目合同期为 2 年（即 24 个月），即合同自签署之日起生效，采购人按照《培训服务考核表》对成交人进行考核。按照考核标准，成交人在合同期内未发生严重违约行为，则合同顺延 1 年（即 12 个月），合同顺延期间，支付方式和课程服务费用保持不变。

十、比选响应有效期

90日历天（自比选响应人提交比选响应文件截止之日起计算）。

注：比选响应有效期作比选有效期理解。

十一、比选响应文件的编制和提交

11.1 比选响应人应当按照比选采购文件的要求编制比选响应文件，比选响应文件应当对比选采购文件提出的要求和条件作出实质性应答。

11.2 比选响应文件应用A4规格纸编制并装订成册，主要由以下几个部分组成：

11.2.1 封面。

11.2.2 加盖公章的报价函（格式详见附件）。

11.2.3 报价部分。比选响应人应按照比选采购文件要求报价，报价应包括含税报价和不含增值税报价，增值税税率单列。报价应包括讲师及工作人员的授课费、差旅费、交通费、餐食费、税费等全部费用。

11.2.4 技术部分。比选响应人需按照《综合评估表》技术部分有关条款要求提供相关材料。

11.2.5 商务部分。主要包括营业执照复印件（加盖鲜章）、法定代表人授权书、法定代表人身份证明及身份证复印件、被授权人身份证复印件、以及《综合评估表》商务部分有关条款规定的管理能力证明材料、比选响应人类似业绩证明材料、讲师经验业绩证明材料等（综合评分得分从高到低排名前3名的成交候选人，其提供的业绩证明材料（含负责本次项目的培训讲师中培训案例经验最少的讲师经验业绩证明材料）将在成交结果公示期间进行公示，公示内容包括业绩项目名称、项目所在地等；若满足条件的成交候选人不足3名的，将根据实际成交候选人数量，公示其提供的业绩证明材料（含负责本次项目的培训讲师中培训案例经验最少的讲师经验业绩证明材料）有关内容，公示内容包括业绩项目名称、项目所在地等）。

11.2.6 其他比选文件要求提供的资料。

11.2.7 比选响应文件应合并装订成册，纸质文件一式 5 份，其中正本 1 份，副本 4 份。电子比选响应文件 1 份（U 盘形式）。（纸质比选响应文件与电子比选响应文件不一致时，以纸质比选响应文件为准）

十二、比选响应文件作废条款

比选响应文件有下列情形之一的，视为非实质性响应，应作废。

1. 资质不符或超出经营范围参加比选的。
2. 比选响应人的报价超过比选最高限价的。
3. 未按比选文件要求装袋密封的。
4. 与比选文件装订要求不符的：
 - (1) 散装或者活页装订的。
 - (2) 比选响应文件份数不足的，或未按要求提供电子 U 盘的。
 - (3) 比选响应文件封面未标注正副本（密封袋封面无需标注正副本）。
5. 比选响应文件无法定代表签字或签字人无有效授权书的。
6. 报价函部分未按规定的格式完整填写（增项填写不作为作废条款）。
7. 比选评审小组审查发现比选响应文件未能对比选文件提出的所有实质性要求和条件作出响应的。
8. 有串通比选或弄虚作假或有其他违法行为的。
9. 比选响应有效期不足的。
10. 未按规定的格式填写（增项填写除外），内容不全或关键字迹模糊、无法辨认的。
11. 比选响应文件记载的货物包装方式、检验标准和方法等不符合比选文件的要求。
12. 比选评审小组应当根据比选文件，审查并逐项列出比选响应文件的全部比选响应偏差（比选响应偏差分为重大偏差和细微偏差），有重大偏差的，应作废。
13. 比选响应文件附有采购人不能接受的条件。
14. 没有按照比选文件要求提供比选响应担保或者所提供的比选响应担保有瑕疵。
15. 比选响应文件记载的项目完成期限超过比选文件规定的完成期限。
16. 明显不符合技术规格、技术标准的要求。
17. 未按照规定交纳比选保证金的。
18. 没有按照比选文件要求由比选响应人授权代表或法人签字并加盖公章。
19. 不符合比选文件中规定的其他实质性要求。

十三、结果异议处理

13.1 比选响应人或其他利害关系人认为采购活动不符合法律、行政等规定的，应当在采购结果公示期之内以书面形式向采购人提出异议（以采购人收到书面异议之日为准）。

13.2 异议提出人向采购人提起异议时，应当提交异议书。异议书应当包括下列内容：

- （一）异议提出人的名称、地址及有效联系方式。
- （二）异议事项的基本事实。
- （三）异议请求及主张。
- （四）有效线索和相关证据、证明材料。

异议提出人是法人的，异议书必须由其法定代表人和委托代理人签字并盖章；异议提出人是其他组织或者自然人的，异议书必须由其主要负责人或者异议提出人本人签字，并附有效身份证明复印件。若异议书有关材料是外文（非简体中文文本），异议提出人应当同时提供中文译本。

13.3 异议提出人对异议事项提出的请求和主张，有责任提供证据；只有自己陈述而不能提出其他相关证据的，采购人对其请求和主张不予支持。

13.4 异议提出人不得虚假异议、恶意异议，不得以异议为名排挤竞争对手，阻碍采购活动的正常进行。若出现该情况，视为无效异议，不再受理。

13.5 异议提出人不得捏造事实，不得伪造材料或者以非法手段取得证明材料提起异议。异议提出人提供证据存在下列情形之一，不能提供合法证明，或者不能合理说明来源的，视为以非法手段取得证明材料，不予采信：

（一）招标投标法第二十二条规定的招标投标保密信息。

（二）应当保密的采购响应文件（但采购人提起异议时，采购响应文件不作为非法证据）。

（三）其他依法应当保密的信息和资料。

13.6 有下列情形之一的异议，不予受理：

（一）异议事项不具体，且未提供有效线索、相关证据和证明材料，难以查证。

（二）未署异议提出人真实姓名、签字和有效联系方式。

（三）未经法定代表人或授权的委托代理人签字并加盖公章，或未经主要负责人或异议提出人本人签字。

（四）异议书送达采购人之日不在结果公示期内的。

（五）已对异议事项做出答复的。

注：对比选文件内容的异议应在比选文件规定的质疑期内提出；对比选唱价环节的异议应在比选唱价环节提出。

13.7 异议处理决定做出前，异议提出人要求撤回异议的，应当以书面形式提出，撤回异议不损害国家利益、社会公共利益或者其他当事人合法权益的，应当准予撤回，异议处理过程终止。异议提出人不得以同一事实和理由再提出异议，若再次提出则不再受理。

十四、监督部门

监督：中新（重庆）机场商业管理有限公司党支部纪律检查小组

监督联系人：宋女士

监督电话：023-67153847

十五、比选时间、地点

15.1 比选响应文件必须在 2023 年 10 月 25 日 09:00 至 9:30 时 送到中新（重庆）机场商业管理有限公司企业管理部，过期不予受理。

15.2 2023 年 10 月 25 日 9:30 时 在中新（重庆）机场商业管理有限公司会议室对本项目进行比选，各比选响应人须参加。注：比选开始前，各比选响应人须在中新（重庆）机场商业管理有限公司指定会议室等候通知具体比选地点。

注：指定会议室具体以比选当日现场指示为准。

十六、其他

16.1 递交比选响应文件截止时，送达的比选响应文件少于 3 个的，应停止比选活动，将递交的比选响应文件退还比选响应人，并重新组织比选。重新比选时仍然不足 3 个响应人的，可以继续进行比较。

16.2 参加比选唱价会议的比选响应人的法定代表人或其授权的代理人应当随身携带本人身份证（原件），授权代理人还应当随身携带法定代表人授权委托书（原件），以备核验其合法身份。

16.3 比选响应人若未派法定代表人或委托代理人出席比选唱价会议，视为该比选响应人默认比选唱价结果。

16.4 对违反国家有关法律法规，或以其他不正当方式取得成交资格的，或在发出成交通知书前无故放弃成交候选人资格的，或在发出成交通知书后未能在比选文件规定期限内交纳履约保证金的，或在发出成交通知书后无故放弃成交资格拒不签订合同的，或要求采购人接受偏离比选实质性条件的合同条款而采购人不接受导致无法在本比选文件规定的期限内签订合同的，或除不可抗力外，中选后未在本比选文件规定的期限内与采购人签订合同，或是在履约过程中严重违反合同约定给采购人造成重大损失或严重不良社会影响的供应商，将被正式列入采购人供应商黑名单，并在重庆机场集团有限公司内、外网进行公布及公示；被列入黑名单的供应商及相关人员，从被确认之日起3年内，取消其参与采购人采购项目的资格。

16.5 比选结果通知：拟成交结果将公示在“重庆机场集团有限公司”官网（<https://www.cqa.cn>）或“重庆国际投资咨询集团有限公司”官网（<http://cqiiic.com/>）或“招投标网”（<http://www.infobidding.com>），待结果确定后会及时通知，原则上只通知被选中的比选响应人。采购人对未被选中的比选响应人不通知、不解释，各比选响应人比选响应文件（包括电子U盘）不予退还。

16.6 成交人应当在收到成交通知后15个工作日内，应与采购人签订合同。

十七、联系方式

业主：中新（重庆）机场商业管理有限公司

地址：重庆市渝北区江北国际机场东一路18号临空经济总部A栋商务楼7楼

联系人：李女士

邮箱：scacm@sscacm.com

电话：023-67153421

邮编：401120

附件 1：招采系统使用手册（另附）

附件 2：供应商注册授权书-招采系统供应商注册使用（另附）

附件 3

报价函

中新（重庆）机场商业管理有限公司：

1. 我方已仔细研究了服务质量管理技能提升培训框架采购项目比选文件的全部内容，每次培训课程愿意以人民币 ¥ (大写:) 的不含增值税报价（即每次培训课程不含增值税单价），增值税税率 %，按合同约定实施和完成承包项目的全部工作。

2. 我方承诺在比选有效期内不修改、撤销比选响应文件。

3. 如我方成交:

(1) 我方承诺在收到成交通知后, 在规定的期限内与你方签订合同。

(2) 随同本报价函递交的报价函附录属于合同文件的组成部分。

(3) 我方承诺在合同约定的期限内完成并移交全部合同项目和成果。

4. 我方在此声明，所递交的比选响应文件及有关资料内容完整、真实和准确。

5. 除非达到另外协议并生效, 你方的成交通知书和本比选响应文件将成为约束双方的合同文件组成部分。

比选响应人: (盖单位公章)

法定代表人或其委托代理人: _____ (签字或盖章)

地址: _____

网址: _____

电话: _____

传真: _____

邮政编码: _____

年 月 日

附件 4

法定代表人身份证明

比选响应人名称：_____

单位性质：_____

地址：_____

成立时间：_____年____月____日

经营期限：_____

姓名：_____ 性别：_____ 年龄：_____ 职务：_____

系_____（比选响应人名称）的法定代表人。

特此证明。

比选响应人：_____（盖单位公章）

_____年____月____日

附：法定代表人身份证扫描件

身份证扫描件

（照片面）

身份证扫描件

（有效期限面）

附件 5

法定代表人授权书

本授权书申明_____（公司注册地点）_____（公司名称）
_____（职务）_____（法定代表人姓名）授权委托本公司_____（公司名
称）_____（职务）_____（姓名）为正式的合法代理人，并授权该代理人在_____
_____项目的比选活动中，以我单位的名义签署比选响应文件，与业主协商、签定合同协议书
以及执行一切与此有关的事务。

比选响应人：_____（单位盖章）

授权人：_____（签字或盖章）

被授权代理人：_____（签字或盖章）

日期：_____年_____月_____日

附：被授权代理人身份证扫描件

身份证扫描件 （照片面）	身份证扫描件 （有效期限面）
----------------------------	------------------------------

附件 6

合同（模板）

合同编号：_____

服务质量管理技能提升培训 采购项目框架合同

甲方：中新（重庆）机场商业管理有限公司

乙方：

服务质量管理技能提升培训采购项目框架合同

甲方（采购人）：中新（重庆）机场商业管理有限公司
住所：重庆市江北国际机场东航站区A栋商务楼
法定代表人：
统一社会信用代码：91500112MA60680888

乙方（成交人）：
住所：
法定代表人：
统一社会信用代码：

依照《中华人民共和国民法典》及其它有关法律、行政法规,甲乙双方就本合同有关事宜,在平等、自愿、公平和诚实信用原则基础上,达成一致,签订本合同,以此共同遵守。

第一条 释义

- 1.1 文中“双方”指甲方和乙方,“一方”指甲方和乙方中的任何一方。
- 1.2 文中所涉及费用均以人民币“元”为计量单位。

第二条 合同文件的优先次序

构成本合同的文件可视为是能互相说明的,如果合同文件存在歧义或不一致,则根据以下优先顺序来判断:

- 2.1本采购合同
- 2.2甲方的采购文件
- 2.3乙方的响应文件

第三条 合同实施地点及内容

- 3.1 培训地点：在重庆机场内，由甲方指定地点。
- 3.2 培训课程清单及人数

3.2.1 根据甲方实际情况，采取进阶试培训方式，从课程内容清单中进行选择，乙方提供培训服务，具体培训时间以甲方确定的时间为准，课程内容清单如下：

序号	课程名称	课程内容（包括但不限于）
(1)	服务投诉处置技能提升（进阶试培训方式）	①旅客需求和异常行为识别、服务意识提升、服务沟通训练、服务心理学应用。 ②服务质量管理、服务品质提升路径，解决投诉的有效方法，提高服务沟通能力。 ③服务关键流程环节梳理、服务标准化概识，服务流程优化及实践服务标准。

序号	课程名称	课程内容（包括但不限于）
		④行业内投诉分析、法律法规解读、服务投诉赔偿办法、投诉案例分析、投诉管理、投诉补救、投诉话术技巧及处理技巧。
(2)	服务管理与服务沟通（进阶试培训方式）	①服务能力与投诉的关系； ②对标安全标准的服务标准建立； ③服务标准体系； ④旅客及内部服务需求分析、服务沟通训练。
(3)	安全、服务危机处理（进阶试培训方式）	①了解生产经营中应急管理应该如何落实安全、服务生产主体责任，企业管理人员需要落实的安全、服务职责，以及不落实职责可能面临的法律责任； ②了解生产经营中可能存在的危险性，明确如何改进安全、服务状态； ③提升企业突发事件和应急处置能力，提高企业整体应急管理水平，消除和降低事故造成的危害； ④提升企业的安全、服务文化从而帮助企业实现零事故和可持续发展的目标。
(4)	用心理学解读投诉处置（进阶试培训方式）	①影响投诉事件冲突的实质，了解客户心理、看到客户的底层心理需求，从心理层面找到共赢，营造安全谈判氛围； ②投诉中的微表情应用； ③面对群体冲突事件的处理策略。

3.2.2 每次培训学员人数不超过 60 人。

3.2.3 每次实际培训时间 180 分钟（120 分钟理论培训+60 分钟互动培训）。

3.2.4 一年不少于 8 次培训，甲方每季度选择课程清单内课程开展 2 次及以上培训。

第四条 合同费用及支付结算方式

4.1 本项目的报价应包括：完成培训项目所需的全部费用，包括但不限于讲师及工作人员的授课费、差旅费、交通费、餐食费等本项目涉及的一切费用。

4.1.1 本项目每次培训费用以含增值税价¥_____元（大写：_____），不含增值税价¥_____元（大写：_____），增值税税率_____%，按合同约定实施和完成承包项目的全部工作。

4.1.2 乙方根据甲方的实际需求完成培训，甲方根据实际培训内容及培训次数据实结算相关培训费用。

4.2 支付及结算方式

4.2.1 支付方式：银行转账。每次培训完成经甲方验收合格后一次性支付当期费用。

4.2.2 结算方式

按照本合同第四条约定的价格结算。

4.2.3 乙方完成甲方审核通过每次培训课程后，向甲方提交的培训评估报告经甲方确认合格，甲方收到乙方开具的全额增值税专用发票，则甲方支付不含增值税合同金额和税额的总金额；若乙方开具增值税普通发票，则甲方仅支付不含增值税合同金额。甲方收到乙方开具的增值税发票及付款依据后 15 个工作日内支付对应的课程培训费用。乙方开具符合甲方要求的增值税专用发票是甲方付款的前提，否则，甲方有权拒绝支付，且不构成违约。

五、履约保证金及支付方式

5.1 合同履约保证金：5,000 元（大写：人民币伍仟元整）。

5.2 保证方式：货币资金形式（不接受保函）。

在合同签订后，乙方缴纳的比选保证金在合同签订后自动转为履约保证金。对于不足部分，乙方应在合同签订后 7 个工作日补足。

收款单位：中新（重庆）机场商业管理有限公司

开户行：中国建设银行股份有限公司重庆渝北机场支行

银行账号：50050108380009680888

5.3 因不可抗力因素导致合同提前终止或合同正常履行完毕的，如乙方在履约期内未发生违约行为，或未发生与乙方服务有关的包括但不限于所提供商品和服务质量纠纷、或其他乙方对甲方的应付款项或其他责任相关事宜等，甲方在收到乙方关于退还本合同履约保证金的申请和收据后的 40 个工作日内将履约保证金一次性退还乙方（不计利息）。如乙方在合同履行期间存在违约行为或乙方对甲方的应付款项或给付义务等，甲方有权从履约保证金中扣除相应的费用、违约金、补偿金、赔偿金、资金占用损失、其他应付款等，合同终止后，甲方收到乙方关于退还本合同履约保证金的申请和收据后的 40 个工作日内将剩余履约保证金（如有）一次性退还乙方（不计利息）。

甲方以转账方式将合同款项汇至乙方指定的银行账号：

乙方公司全称：

纳税识别号：

地址电话：

开户银行及账号：

若乙方提供的银行账号信息错误，乙方自行承担责任。

第六条 合同服务周期

本项目合同期为 2 年（即 24 个月），即合同自签署之日起生效，甲方按照《培训服务考核表》对乙方进行考核。按照考核标准，乙方在合同期内未发生严重违约行为，则合同顺延 1 年（即 12 个月），合同顺延期间，支付方式和课程服务费用保持不变。

第七条 质量保证

7.1 培训要求：

7.1.1 培训讲师

乙方须配备培训经验丰富的讲师进行授课辅导，所有培训讲师需具有不少于 1 家“世界 500 强企业”或“中国 500 强企业”（以“财富 FORTUNE”发表的“2023 年《财富》世界 500 强排行榜”或“2023 年《财富》中国 500 强排行榜”所列企业为准）及其地级市以上（含地级市）分支机构的培训案例经验；实际授课培训讲师需与服务质量管理技能提升培训框架采购项目方案中的培训讲师一致，乙方不得随意更换和替代。

7.1.2 培训方式

7.1.2.1 采用集中培训的方式，包括知识导入、能力训练等环节。由乙方派出培训讲师及工作人员，到甲方提供的场地对参训人员进行线下培训。

7.1.2.2 知识导入环节：讲授理论知识，每堂课知识串讲时间应严格控制，精简易懂，知识串讲总时长不低于当天培训时长的 70%。

7.1.2.3 能力训练环节：按每组学员进行分组，围绕培训主题、内容及培训需求，采用多样化培训手段，包括情景模拟、角色扮演、典型案例分享等培训形式，确保参训人员熟练掌握相关知识、方法、技巧，切实提升职业素养，明显改善和提升参训人员的能力素质。

7.1.2.4 效果测试环节：编制培训过程中互动测试、培训后现场测试试题，以检验学员参训效果，对培训效果进行分析，并提交培训分析报告。

7.1.3 具体要求

7.1.3.1 在实际授课之前，乙方需对甲方实际需求充分调研，了解重庆机场商业店长或主要负责人综合能力水平等，结合调研结果深化设计、制定综合培训项目实施方案（包含综合培训课程安排计划及培训主要内容等），经甲方审核通过后予以实施。

7.1.3.2 每次课程培训项目方案包括以下内容：项目解读、进阶试培训方案设计思路、主题及目标、课程内容、培训方式、培训安排、培训强度（时长、频率及任务量）、培训资料、培训考核、拟委派培训讲师简历及证明材料、培训质量跟踪及管理措施等。

7.1.3.3 乙方需授权本项目固定对接经办专员或项目负责人，有关培训现场的所有材料（如：座牌、培训课本、文具及辅材、横幅等）均由乙方提供。

7.1.3.4 乙方提供每次项目培训考核试卷，考核题型应包括单选题、多选题、判断题（纸质试卷或电子试题）。每次培训结束后进行考核，完成阅卷、汇总学员成绩清单、试卷分析、培训效果分析报告，以便对培训效果进行验证。

7.2 培训时间

具体培训课程时间以甲方安排时间确定。如遇不可抗力导致的原因，经甲方同意，培训时间可延长。

第八条 账户信息

8.1 甲方账户信息

单位名称：中新（重庆）机场商业管理有限公司

开户银行：中国建设银行股份有限公司重庆渝北机场支行

账 户：50050108380009680888

统一社会信用代码：91500112MA60680888

8.2 乙方账户信息

单位名称：

开户银行：

账 户：

统一社会信用代码：

第九条 双方权利及义务

9.1 甲方权利及义务：

9.1.1 甲方负责与机场有关部门协调，为乙方提供工作方便。

9.1.2 甲方有权按照合同要求对乙方的服务进行检查、监督和验收，纠正不符合甲方工作要求的 service 行为。

9.1.3 甲方有权对乙方服务过程中发生的有效投诉进行调查，或者责成乙方进行调查；所有有效投诉由乙方负责处理，所需费用和因此产生的法律责任由乙方承担，乙方应当在投诉处理完成当日将处理结果向甲方反馈。甲方有权根据投诉等级对乙方进行违约处罚。

9.1.4 甲方有权要求乙方进行专项服务保障，有权调动指挥乙方进行突发事件处置。

9.2 乙方的权利及义务：

9.2.1 乙方应按甲方培训要求，在约定时间内完成项目培训。对于不符合培训要求的内容，甲方有权要求更改，乙方应根据甲方要求及时调整培训内容。

9.2.2 乙方须在甲方确定时间、讲师后，根据甲方要求，进行讲师的行程安排。

9.2.3 乙方须安排 1 名项目专员或项目负责人全程跟进培训项目；负责交通、考勤、场地布置、茶歇、食宿后勤保障、安全管理、疫情防控、协助考核等。

9.2.4 乙方须向甲方提供电子档和纸质档学习资料、学员手册、学员吊牌、学习用品（包括但不限于培训资料、文具、辅材、横幅）等。

9.2.5 乙方必须遵守甲方相关管理规定，如发生违规行为，乙方须承担违约责任，并向甲方赔偿因此造成的全部损失。在合同执行期间，因失职或工作不当给甲方或第三方造成的损失，均由乙方赔偿。

9.2.6 乙方应按照国家《劳动法》和《劳动合同法》及国家相关法律法规合理用工，为项目人员购买工伤保险及人身意外保险，保险单据复印件提供甲方备查。乙方对所有工作人员负有全部的安全管理责任，应加强安全及相关安全工作的管理，提供必要的劳动保护用品及工作必需品，维护乙方员工职业健康。

9.2.7 乙方人员在服务工作中因故意或过失发生的人员伤亡或设施设备损坏，其造成的损失由乙方承担。

9.2.8 乙方服务人员或其委托的任何第三方无论是职务行为或个人行为，其自身遭受的人身损害或财产损失，或造成的第三人人身损害或财产损失、侵权索赔等事宜，所产生的一切后果及责任由乙方承担。甲方因此遭受损失的，有权向乙方进行全额追偿（包括甲方的实际赔偿款、甲方为解决第三人索赔和向乙方索赔所支付的律师费、诉讼费、保全费等）。

9.2.9 乙方应对其所调查的所有内容承担保密义务，不得擅自将内容交由第三方使用或用于本合同之外。

9.2.10 项目完成后，乙方提供培训评估报告。如报告不完整、不清楚，需按照甲方要求进行整改，直至验收合格。

9.2.11 乙方提供的课件，根据甲方需求进行特定化制作后，甲方享有该课件的版权，未经甲方同意，乙方不得擅自将内容交由第三方使用或用于本合同之外；未结合甲方情况特定化的课件，由乙方享有该课件版权，但应当提供课件电子版供甲方免费学习。乙方提供的课件均不得侵犯任何第三方的知识产权、肖像权、名誉权、商誉等合法权益，否则，乙方应当依法承担相关法律责任。如甲方因此受到第三方索赔的，相关赔偿金由乙方支付，如果甲方承担责任的方式包括公开赔礼道歉、恢复名誉、恢复商誉等非金钱赔偿方式的，乙方还应当赔偿甲方的商誉损失。

第十条 违约责任

10.1 除本合同另有约定外，合同生效后，甲乙双方应严格履行合同所规定的各项条款，不得擅自变更或解除合同，除非另行协商一致书面同意。

10.2 任何一方如在人才培养项目服务过程中无故提前终止或因违约行为给守约方造成损失的，违约方须承担全部责任，赔付守约方所有损失。本合同（适用于整个合同）所述损失，包括但不限于直接损失和间接损失，间接损失包括但不限于利息、违约金、资金占用损失、赔偿金、及守约方为追究违约方违约责任而支付的诉讼费、仲裁费、公告费、公证费用、保全费、保全担保费、律师费、交通差旅费、评估费、鉴定费、执行费、拍卖或变卖费等所有费用和实现权利的其他费用。

10.3 乙方若未按规定期限完成培训或逾期提交评估报告或提交的评估报告未能通过甲方验收的，按合同履行保证金金额的万分之六每日向甲方支付违约金，逾期达 15 日的，甲方有权单方解除本合同，并要求乙方退回全部已付费用。

10.4 甲方若未按规定期限付款的，按未付款金额的万分之六每日向乙方支付违约金。

10.5 乙方未按照合同约定安排讲师的，甲方有权单方解除本合同并拒绝支付该对应的培训费用，且要求乙方按合同履行保证金金额的双倍支付违约金。

10.6 乙方提供的课件、相关培训资料以及培训课程均不能侵犯第三人的知识产权或其他合法权利，否则乙方应当依法承担违约责任和损害赔偿赔偿责任，如果甲方因使用乙方提供的课

件、相关培训资料等被第三人以知识产权侵权为由进行索赔，则甲方赔偿后有权向乙方全额索赔（包括甲方的实际赔偿款、甲方为解决第三人索赔和向乙方索赔所支付的律师费、诉讼费、保全费等 10.2 条下界定的所有损失），同时，乙方应按合同履约保证金金额的双倍向甲方支付违约金，且甲方有权单方解除本合同。

第十一条 保密条款

11.1 乙方及其工作人员在本合同履行过程中及合同终止后，应当对获悉的甲方所有信息务必进行保密。

11.2 乙方及其工作人员保证未经甲方书面同意不得向第三方（包括新闻媒体或其从业人员）公开和披露甲方提供的任何资料或以其他方式使用保密信息。

11.3 乙方及其工作人员不得向他人扩散、转让甲方提供的资料，且不能留样，如有违反，甲方按照相关法律规定追究责任。所有输出资料在甲方未取回前，由乙方妥善保管，以便甲方再次使用。若因乙方原因导致输出资料毁损、灭失的，乙方应向甲方承担损失赔偿责任。

11.4 如本合同不再继续进行或乙方因故退出此项目或合同解除、终止，乙方及其工作人员也不得向他人扩散、转让甲方提供的资料，且不能留样，如有违反，甲方按照相关法律规定追究责任。所有输出资料在甲方未取回前，由乙方妥善保管，以便甲方再次使用。若乙方未能妥善保管，则乙方应当赔偿甲方因此所受全部直接与间接损失。

11.5 无论以何种方式解除或终止本合同，本保密约定仍然有效，直至相关保密信息被甲方依法公开披露，或成为公开信息。

11.6 乙方或其工作人员如违反约定的保密义务，应当及时通知甲方，并尽最大努力采取措施减少甲方损失，对于乙方或其工作人员的过错造成甲方损失的，则乙方应赔偿因其违约行为致使甲方遭受的全部直接与间接损失。如果乙方因违约而受益，则应将所得利益全部支付给甲方。

第十二条 合同的解除或变更

12.1 非因不可抗力原因，甲乙双方如需提前终止合同，须提前 15 日向对方提出书面申请，经对方协商一致且双方书面同意，并支付相当于履约保证金金额的违约金，违约金不足以弥补对方损失的，提前终止合同方还应当赔偿对方不足部分。

12.2 本合同在有效期满或者双方权利义务履行完毕后自动终止。双方达成一致并书面确认的，可提前解除合同。

12.3 在履行本合同过程中，如需对合同中的内容进行变更，须由甲乙双方共同协商做出书面补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

12.4 双方因一方原因，造成合同无法履行时，应及时通知对方，签订合同终止协议，并由责任方赔偿对方由此造成的所有经济损失。因不可抗力而不能履行或不能完全履行本合同时，受到不可抗力影响的一方可以免除违约责任，但该方应当自不可抗力事件发生之日起 7 个工作日内立即以书面形式通知对方，并采取有效措施避免损失扩大，未及时采取措施给对方造成损失扩大的，应当赔偿对方扩大部分的损失。受到不可抗力影响方应于不可抗力发生之日起 30 日内提供不可抗力事件发生地的公证部门的证明文件。由双方根据不可抗力对履行合同的影响程度，协商确定部分履行、延期履行或解除本合同。

第十三条 通知与送达

13.1 甲乙双方确认其在合同签字盖章页所填写的通讯地址及联系方式为对方向其履行通知义务、相关诉讼（仲裁）法律文书送达的有效通讯地址及联系方式。通知视为有效送达的

日期，应按如下方式确定：

- （1）由专人递送的通知，专人递送当日即被视为已有效送达；
- （2）由挂号信或快递方式递送的通知，则在挂号信寄出三(3)天后或快递投递进度显示“妥投”后即被视为送达；
- （3）由电传或图文传真发送的通知，则在在对方终端收到确认信号后即被视为送达。

13.2 任何一方通讯地址及联系方式如有变动须提前 7 日以书面形式告知对方，未按本约定变更的，原约定的通讯地址及联系方式仍有效。

第十四条 争议解决

在履行本合同过程中发生的争议，由双方协商解决；若协商不成，提交甲方所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。

本协议适用中华人民共和国法律（为本协议之目的，不包括香港、台湾、澳门地区的法律）。

第十五条 其他

15.1 本合同一式陆份，正本贰份，由甲乙双方各执壹份，副本肆份，由甲乙双方各执贰份，正副本具有同等法律效力，待甲乙双方法定代表人（负责人）或授权代表签字并加盖公章后生效。

15.2 本合同未尽事宜，甲乙双方协商解决，必要时可签订补充合同。

第十六条 合同附件

合同附件一：《培训服务考核表》

合同附件二：《廉洁协议书》

【本行以下无正文，为签字盖章页】

甲方：中新（重庆）机场商业管理有限公司

乙方：

法定代表人（负责人）或
授权代表（签字）：

法定代表人（负责人）或
授权代表（签字）：

签订日期： 年 月 日

签订日期： 年 月 日

通讯地址：

通讯地址：

邮编：

邮编：

联系人：

联系人：

电话：

电话：

传真：

传真：

税号：

税号：

开户行：

开户行：

账号：

账号：

收款单位：

收款单位：

签约地址：

合同附件一

培训服务考核表

单位名称（盖章）：

日期：

序号	考核指标	依据	数量需求	反馈、履约数量	考核比例	备注说明
1	培训项目平均响应率	甲方发出的具体培训项目需求，是否按要求反馈培训方案。				
2	培训项目平均履约率	被确定为具体培训项目的课程后，是否按要求完成项目的执行。				
3	每次培训项目综合满意度	需在规定时间内保质保量完成每个课程的培训任务，甲方有权组织参训学员对培训授课老师、班级管理 等培训服务满意度测评。				此项填写每次所培训项目的满意度，并提供训后测评报告备查。
4	项目合同违约行为累计次数	乙方按项目合同约定，全面、完整、准确履行各项条款。				合同服务周期内违反项目合同约定的行为，累计次数达到2次（含）以上的，考核不合格，解除本合同，缴纳的履约保证金不予退还。

说明：

- （1）培训项目响应率低于100%（即只要一次未响应具体培训项目）的；
- （2）培训项目平均履约率低于100%；
- （3）每次培训项目满意度低于80%；
- （4）合同服务周期内违反项目合同约定的行为，累计次数达到2次（含）以上的；
- （5）上述四项考核指标均达标，由甲方决定是否续签服务质量管理技能提升培训采购项目框架合同。

合同附件二

廉洁协议书

甲方：中新（重庆）机场商业管理有限公司

乙方：

为进一步完善监督制约机制，防止发生各种谋取不正当利益的违法违纪行为，促使双方工作人员在合同履行过程中廉洁自律、诚实守信，保护双方合法权益，根据国家有关法律法规及廉政建设的规定，甲乙双方自愿签订本廉洁协议书：

第一条 甲乙双方的共同责任

（一）严格遵守合同对应的经济业务活动的法律法规及廉洁建设的规定。

（二）严格履行合同约定，杜绝违约行为的发生。

（三）双方的合同业务坚持公开、公正、诚信、透明的原则，不得损害国家和企业利益，不得违反国家法律法规及甲乙双方的管理规章制度。

（四）发现对方在经济业务活动中有违反本协议约定的，有及时提醒和督促对方纠正的权利和义务；情节严重的，有权向有关监察部门检举、揭发。

第二条 甲方的责任

（一）甲方工作人员不得索要或接受乙方的礼金、有价证券和贵重物品，不得在乙方报销任何应由甲方或个人支付的费用，不得以任何形式向乙方索要和收受回扣或变相收受贿赂。

（二）甲方工作人员不得参加乙方安排的宴请或可能对公正执行的工作有影响的其他宴请和娱乐活动。

（三）甲方工作人员不得利用工作之便为乙方配偶、子女等直系亲属以及其他有利益关系的人从事营利性经营活动提供各种便利条件。

（四）甲方工作人员不得向乙方介绍亲属或亲友从事与甲方工作有关的经济活动。

（五）甲方工作人员不得向乙方就业务问题泄露商业秘密、业务渠道等独有资源信息。

第三条 乙方的责任

（一）乙方不得以任何理由向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品。

（二）乙方不得以任何名义为甲方及其工作人员报销应由甲方单位或个人支付的任何费用。

（三）乙方不得以任何理由邀请甲方工作人员外出旅游或安排甲方工作人员参加宴请及娱乐活动。

（四）乙方如发现甲方工作人员有违反上述规定者，应向甲方领导或者甲方监察部门举报。

第四条 违约责任

乙方违反本廉洁协议涉嫌犯罪的，移送司法机关依法追究刑事责任；乙方给甲方造成经济损失，应依法予以赔偿。

第五条 本协议不影响乙方按合同其他条款承担相关责任。

第六条 本协议一式两份，双方各执一份，自双方签署之日起生效，有效期与合同一致。本协议在外包服务商签订合同时同步签订。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

负责人签字：

负责人签字：

签订日期：

签订日期：

