



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

1. 招標方案

1. 招標名稱

第 1/CON/DRP/2023 號公開招標-為旅遊局轄下 7 個旅客詢問處提供 2024 年至 2025 年管理及旅遊推廣宣傳服務。

2. 招標依據的資料

撰寫投標書應以本招標公告、招標方案及承投規則之內容為依據。

3. 投標人之一般條件

凡已於商業及動產登記局登記從事市場推廣或人力資源管理及策劃業務的自然人商業企業主或依法設立的法人商業企業主，均可參與投標，不接納以合作經營方式參與投標。

4. 服務總價上限

2024 年和 2025 年(兩年)服務總價格上限為玖佰萬澳門元 (MOP 9,000,000.00)。

5. 講解會

5.1 講解會將於二零二三年九月二十日 11 時在澳門宋玉生廣場 335-341 號獲多利大廈五樓旅遊局會議室舉行；

5.2 倘因颱風或不可抗力之原因而停止辦公，則原定的講解會日期、遞交投標書之期限、開標日期順延至緊接的第一個工作日的相同時間。

6. 招標期限

6.1 投標人必須在二零二三年十月十一日 12 時截標日期前，於辦公時間內將投標書送交或以收件回執掛號郵政方式郵寄至澳門宋玉生廣場 335-341 號獲多利大廈十二樓旅遊局，否則不予接納；

6.2 倘因颱風或不可抗力之原因，導致澳門特別行政區之公共部門停止辦公，則原定的截標日期及時間順延至緊接的第一個工作日。

6.3 若投標書以郵寄方式投遞，投標者將成為唯一承擔遲延責任者；倘在截標期後才收到投標書，投標者不可在文件遞交時間的問題上提出任何之聲明異議。

7. 請求解釋之申請

要求解釋的申請應以書面方式於二零二三年九月二十七日 17 時 45 分前登入旅遊局業界



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

網站(<http://industry.macaotourism.gov.mo>)採購資訊提交有關問題，相關解答亦會透過該網站公佈。

8. 投標書

8.1 擬投標人須提交以中文或葡文撰寫的投標書，投標書應符合以下條件：

- a) 不包含任何種類的限制性或特殊條款；
- b) 投標價格須以澳門元(MOP)訂出；
- c) 必須提供 2024 至 2025 年合計總價格；
- d) 投標書不得塗改及在行間插寫，並應以同一類型之打字機或電腦打印機編印，倘為手抄本則以同一字體及墨水書寫。

8.2 以下文件應放入不透光的信封內並以火漆封口，信封面寫上「文件」字樣並在信封面註明投標人的姓名或公司的名稱、招標名稱「第 1/CON/DRP/2023 號公開招標-為旅遊局轄下 7 個旅客詢問處提供 2024 至 2025 年管理及旅遊推廣宣傳服務」：

- a) 提供臨時保證金之證明文件(以現金、本票或保付支票方式向旅遊局遞交，本票或保付支票抬頭須註明收款人為「旅遊基金」，須具備由旅遊局發出之收據(正本或經鑑證的副本)；當以銀行擔保方式作出，須按附件三之式樣及提交正本)；
- b) 聲明書 - 其內容須聲明在獲判給後繳交確定保證金(須按附件二之式樣，並由投標人或具代表公司權力的人以全簽方式簽署及蓋有公司印章)；
- c) 財政局發出有效(在開標日期前 3 個月內發出)之無欠稅紀錄證明(營業稅債務證明) 正本或認證繕本；
- d) 由商業及動產登記局發出的商業登記及倘有的公司組織章程修改之證明正本或經鑑證的副本，發出日期須為開標日前不超過三個月(只適用於公司的投標人)；
- e) 有效之身份證明文件副本(只適用於自然人的投標)；
- f) 本年度 M/8(營業稅-徵稅憑單)之正本或經鑑證的副本。

8.3 以下文件應放入不透光的信封內並以火漆封口，信封面寫上「投標書」字樣並在信封面註明投標人的姓名或公司的名稱、招標名稱「第 1/CON/DRP/2023 號公開招標-為旅遊局轄下 7 個旅客詢問處提供 2024 至 2025 年管理及旅遊推廣宣傳服務」：

- a) 按照附件一格式撰寫投標書(簽名須經公證認定，以公證認定註明簽署人具有這方面的身份及權力)；
- b) 按「特定要求表」內述的服務要求，按照承投規則所載的附件八之格式撰寫招標方案報價表(須由投標人或具代表公司權力的人以全簽方式及蓋有公司印章)；
- c) 公司履歷，包括：
 - 投標人背景及簡介之資料，須列明自截標日起計前五年內曾提供同類型服



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

務的機構和期間，並應提交相關的證明文件影印本用作評分（例如判給信函、合同、付款證明及服務滿意信函等，有關服務的時間至少為 12 個月，否則不作計分）；

- 統籌協調人員的學歷及管理方面的工作經驗的證明文件影印本；
- 就有關旅客詢問處運作制定之服務計劃，包括組織架構、管理措施及出勤計劃；
- d) 聲明書 - 工作團隊中具相關學歷和經驗的人員數目所佔比例(須按附件五之式樣，並由投標人或具代表公司權力的人以全簽方式簽署及蓋有公司印章)；
- e) 聲明書 - 每位工作人員的每年培訓次數聲明書格式(須按附件六之式樣，並由投標人或具代表公司權力的人以全簽方式簽署及蓋有公司印章)；
- f) 投標人還可遞交認為有助於甄選標書的任何其他文件。

8.4 若 8.2 款 b)項及 8.3 款的文件由受權人簽署，須附上經公證認定其獲賦予相關權力的授權書正本或認證繕本，並將授權書放入標示「文件」字樣的信封內；

8.5 把上述「文件」的信封及「投標書」的信封放入第三個不透光的信封內並以火漆封口，在該信封面註明投標人的姓名或公司的名稱，並註明：「第 1/CON/DRP/2023 號公開招標-為旅遊局轄下 7 個旅客詢問處提供 2024 至 2025 年管理及旅遊推廣宣傳服務」，於招標公告所示期間內，以具收件回執之掛號郵政方式郵寄或送交至旅遊局，地址為澳門宋玉生廣場 335-341 號獲多利大廈十二樓旅遊局，並取回交收憑證。

9. 開標地點及日期

9.1 開標儀式將於二零二三年十月十二日 10 時 30 分在澳門宋玉生廣場 335-341 號獲多利大廈五樓旅遊局會議室舉行；

9.2 倘若因颱風或不可抗力之原因，導致澳門特別行政區之公共部門停止辦公，則原定的開標日期順延至緊接的第一個工作日的相同時間。

10. 臨時保證金

10.1 臨時保證金的金額澳門元 180,000.00(壹拾捌萬澳門元)，可以下列方式遞交；

- a) 以現金、本票或保付支票方式向旅遊局遞交，本票或保付支票抬頭須註明收款人為“旅遊基金”；
- b) 以銀行擔保方式，撰寫格式見本方案附件三；

10.2 擬提供銀行擔保之投標人須提交擔保文件，透過該文件，依法獲許可在澳門特別行政區從事業務之某一銀行保證在擔保涉及之義務未獲履行時立即支付判給人要求之任何款項，但支付之款項不超過擔保之金額；



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

10.3 提供或取消擔保引致之一切開支，須由投標人承擔。

11. 確定保證金

11.1 確定保證金金額相當於判給總價格的百分之四(4%)，該保證金可由被判給人按前款有關繳交臨時保證金之方式繳交。確定保證金將會在判給獲得批准後才遞交；

11.2 被判給人採用銀行擔保，撰寫格式見本方案附件四；

11.3 倘被判給人在指定時間內未能提交確定保證金，且並非因發生不取決於其意願而可視為充份理由的事，以致未能作出，則臨時保證金將歸由判給實體所有，且有關判給即時失去效力。

12. 甄選準則

旅遊局根據投標書所載資料及有關說明對投標書進行分析，並採用如下甄選準則及其所佔比重作評分：

12.1 價格 (50%)；

$$\frac{\text{已提交投標書的最低價格}}{\text{每份投標書的價格}} \times 100 \times 50\% = \text{合適價格百分比}$$

12.2 服務計劃 (15%)；

服務計劃：包括組織架構、管理措施及出勤安排三方面，各 5%。

其細項評分方式如下：

12.2.1 組織架構 (5%)：

- 組織架構清晰，管理隊伍成員職責明確，工作內容細分明確，各成員工作協調有效。(5%)
- 組織架構較清晰，管理隊伍成員職責基本明確，工作內容基本細分明確，各成員工作協調基本有效。(4%)
- 組織架構尚可，管理隊伍成員職責尚可明確，工作內容尚可細分明確，各成員工作協調尚可有效。(3%)
- 組織架構較混亂，管理隊伍成員職責不夠明確，工作內容不夠細分明確，各成員工作協調不夠有效。(2%)
- 組織架構混亂，管理隊伍成員職責不明確，工作內容不明確，各成員工作協調不夠有效。(1%)

12.2.2 管理措施 (5%)：



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

- 提供完善的服務監管機制，針對服務人員的服務質素、勤謹、儀容等的工作指引及監管計劃清晰。(5%)
- 提供較完善的服務監管機制，針對服務人員的服務質素、勤謹、儀容等的工作指引及監管計劃基本清晰。(4%)
- 提供尚可的服務監管機制，針對服務人員的服務質素、勤謹、儀容等的工作指引及監管計劃尚可清晰。(3%)
- 提供不夠完善的服務監管機制，針對服務人員的服務質素、勤謹、儀容等的工作指引及監管計劃不夠清晰。(2%)
- 提供不完善的服務監管機制，針對服務人員的服務質素、勤謹、儀容等的工作指引及監管計劃不清晰。(1%)

12.2.3 出勤安排 (5%)：

- 提供完善的出勤安排計劃，可提供服務的人員數目充足，更表及休息安排合理，出勤記錄方式清晰，人員突發缺勤的應急機制完善。(5%)
- 提供較完善的出勤安排計劃，可提供服務的人員數目基本充足，更表及休息安排基本合理，出勤記錄方式基本清晰，人員突發缺勤的應急機制基本完善。(4%)
- 提供尚可的出勤安排計劃，可提供服務的人員數目尚可充足，更表及休息安排尚可合理，出勤記錄方式尚可清晰，人員突發缺勤的應急機制尚可完善。(3%)
- 提供不夠完善的出勤安排計劃，可提供服務的人員數目不夠充足，更表及休息安排不夠合理，出勤記錄方式不夠清晰，人員突發缺勤的應急機制不夠完善。(2%)
- 提供不夠完善的出勤安排計劃，可提供服務的人員數目不足，更表及休息安排不合理，出勤記錄方式不清晰，人員突發缺勤的應急機制不完善。(1%)

12.3 曾提供相同或類似服務的經驗 (25%)；

其細項評分方式如下：

12.3.1 投標人的經驗 (10%)

12.3.1.1 證明在自截標日起計前 5 年內為任何地區的公共部門或私人機構提供同類型服務的經驗 (5%)

- | | |
|----------------------|----|
| ➤ 為 10 個或以上公共部門或私人機構 | 5% |
| ➤ 為 7 至 9 個公共部門或私人機構 | 3% |
| ➤ 為 4 至 6 個公共部門或私人機構 | 2% |
| ➤ 為 1 至 3 個公共部門或私人機構 | 1% |
| ➤ 從未為公共部門或私人機構提供以上服務 | 0% |



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

註：服務時間至少為 12 個月，並需提交判給信函、合同或付款證明等來證明服務期間，否則不作計分。

12.3.1.2 在自截標日起計前 5 年內為任何地區的公共部門或私人機構提供同類型服務而獲得“滿意”或“良”的評語（5%）

- 提供 7 封或以上由不同公共部門或私人機構發出的服務滿意推薦信 5%
- 提供 4 至 6 封由不同公共部門或私人機構發出的服務滿意推薦信 3%
- 提供 1 至 3 封由不同公共部門或私人機構發出的服務滿意推薦信 1%
- 沒有提供由公共部門或私人機關發出的服務滿意推薦信 0%

註：服務時間至少為 12 個月，並在推薦信中註明服務期間，否則不作計分。

12.3.2 工作團隊的資格及經驗（15%）

12.3.2.1 統籌協調人員的資格及經驗（5%）

12.3.2.1.1 具備旅遊業相關的最高學歷（2%）

- 具碩士或博士學位（2%）
- 具學士學位（1%）
- 不具學士學位（0%）

12.3.2.1.2 有關管理方面的工作經驗（3%）

- 具備 10 年或以上管理旅遊諮詢/接待團隊的工作經驗 3%
- 具備 5 至 9 年管理旅遊諮詢/接待團隊的工作經驗 2%
- 具備 1 至 4 年管理旅遊諮詢/接待團隊的工作經驗 1%
- 沒有任何管理旅遊諮詢/接待團隊的工作經驗 0%

12.3.2.2 接待服務顧問及接待人員的資格及經驗（10%）

12.3.2.2.1 具備大專或以上學歷的員工佔工作團隊的比例（5%）

- 工作團隊中的 61%或以上工作人員均具備相關學歷 5%
- 工作團隊中有 41%—60%工作人員具備相關學歷 3%
- 工作團隊中有 21%—40%工作人員具備相關學歷 2%
- 工作團隊中有 1%—20%工作人員具備相關學歷 1%
- 團隊內沒有任何具備相關學歷的員工 0%

註：依據投標人提交的工作團隊中具相關學歷和經驗的人員數目所佔比例聲明書作評分計算。

12.3.2.2.2 具備從事旅遊諮詢/接待，或具備處理投訴至少 3 年工作經驗的工作人員佔工作團隊的比例（5%）；



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

- 工作團隊中的 71%或以上工作人員均具備至少 3 年相關工作經驗 5%
- 工作團隊中有 51%—70%工作人員具備至少 3 年相關工作經驗 3%
- 工作團隊中有 21%—50%工作人員具備至少 3 年相關工作經驗 2%
- 工作團隊中有 1%—20%工作人員具備至少 3 年相關工作經驗 1%
- 團隊內沒有任何具備至少 3 年相關工作經驗的員工 0%

註：依據投標人提交的工作團隊中具相關學歷和經驗的人員數目所佔比例聲明書作評分計算。

12.4 每位工作人員的每年培訓計劃 (10%)

其細項評分方式如下：

12.4.1 為每位員工提供認識澳門旅遊景點、旅遊產品和最新的旅遊資訊，以及相關交通等資訊的培訓次數 (5%)

- 4 次或以上 5%
- 2 至 3 次 3%
- 1 次 1%

註：依據投標人提交的每位工作人員的每年培訓次數聲明書作評分計算。

12.4.2 每年提供每位員工參與有關接待技巧的培訓次數 (5%)

- 4 次或以上 5%
- 2 至 3 次 3%
- 1 次 1%

註：依據投標人提交的每位工作人員的每年培訓次數聲明書作評分計算。

13. 投標書的有效期

投標書有效期為九十日，由開標儀式日起計，並按七月六日第 63/85/M 號法令第三十六條第二款的規定延長。

14. 投標書不被接納

- a) 投標書欠缺本招標方案所定之必要資料(招標方案第 8.2 款 a), b), c), d)(只適用於公司的投標人), e)(只適用於自然人), 及 f)項, 以及第 8.3 款 a)至 e)項(但 c 項的計分文件除外);
- b) 在招標公告所指的截標期限過後呈交投標書;
- c) 在有條件下被接納投標書之投標人, 未能於 24 小時內補交本招標方案要求而欠缺之資料;



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

- d) 超過本招標方案第 4 款之服務總價格上限之投標書；
- e) 有附帶條件之投標書，或其內容與承投規則不符。

15. 修改

所有投標書一經遞交，不得修改。

16. 聲明異議

針對本投標手續遺漏或不當事情，應向下列部門提起有關聲明異議：

旅遊基金

澳門宋玉生廣場 335-341 號

獲多利大廈 12 樓

17. 簽署合同

17.1 一切與訂立合同有關的費用，均由被判給人負責；

17.2 若被判給人在指定日期、時間及地點不出席簽署合同或拒絕簽署合同，且並非因不取決於其意願之充份理由而不能前往訂立合同，則被判給人所提供的確定保證金歸判給實體所有，而有關判給即時失去效力。

18. 判給權利之保留

以公共利益為理由，判給實體保留不作出判給或作部份判給的權利。

19. 法例之適用

倘本公開招標有任何遺漏，應按照經第 5/2021 號法律修改並重新公佈的十二月十五日第 122/84/M 號法令及七月六日第 63/85/M 號法令的規定，以及一切澳門特別行政區現行的法例來處理。

20. 對招標程序的諮詢及程序文件之提供

20.1 招標程序文件存放於澳門宋玉生廣場 335-341 號獲多利大廈十二樓旅遊局，可自公告公佈日起至開標日期及時刻止，於辦公時間內前往查閱；

20.2 有意者可到上述地點免費索取招標程序文件副本，或可瀏覽旅遊局澳門旅遊業界網站(<http://industry.macaotourism.gov.mo>)採購資訊下載有關招標卷宗。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

附件一

(投標書格式)
(附於「投標書」)

投標書

.....(1)，以.....(2)之身份代表.....(3)，總部設於.....(4)在知悉「為旅遊局轄下 7 個旅客詢問處提供 2024 至 2025 年管理及旅遊推廣宣傳服務」的公開招標公告後，特此聲明毫無保留地接受在相關的招標公告、招標方案及其附件，以及承投規則的全部條件和接受在方案中沒有提及，但適用現行法律和規章的事項，特別是經第 5/2021 號法律修改並重新公佈的十二月十五日第 122/84/M 號法令，及七月六日第 63/85/M 號法令，並承擔義務，及以總金額為澳門元_____，總金額大寫_____元，並以附件八「招標方案報價表」所列的條件，提供上述服務。

投標人

(簽名須經公證認定，公證認定註明
簽署人具這方面的身份及權力)
二零二三年____月____日

1. 簽署人姓名
2. 簽字所用身份
3. 投標人姓名或公司名稱
4. 投標人法定住所

備註: 上述要求的簽名公證認定可於澳門特別行政區任一公證署或私人公證員取得。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

附件二

(聲明書格式)
(附於「文件」)

聲明書

.....(1)，以.....(2)之身份代表.....(3)，總部設於.....(4)在知悉「為旅遊局轄下 7 個旅客詢問處提供 2024 至 2025 年管理及旅遊推廣宣傳服務」的公開招標之招標方案的規定後，聲明倘公司獲判給該項服務，定當繳交金額相當於判給總價格的百分之四(4%)的確定保證金。

投標人

(須由投標人或具代表公司權力的人
以全簽方式簽署及蓋有公司印章)
二零二三年____月____日

1. 簽署人姓名
2. 簽字所用身份
3. 投標人姓名或公司名稱
4. 投標人法定住所



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

附件三

(銀行擔保格式)
(附於「文件」)

臨時保證金

金額：澳門元 180,000.00(壹拾捌萬澳門元)

銀行擔保號碼：_____

應.....(1)，總部設於.....(2)，在知悉「為旅遊局轄下 7 個旅客詢問處提供 2024 至 2025 年管理及旅遊推廣宣傳服務」公開招標之投標人之申請，本銀行.....(3)，位於.....(4)，現謹向旅遊基金提供金額為澳門元 180,000.00(壹拾捌萬澳門元)的銀行擔保，作為擔保該投標人準確和按時履行其所呈交之有關投標書所引致的責任，倘旅遊基金按法律規定提出要求時，本銀行負責繳付必須之款項直至達到該金額為止。

本銀行擔保有效期直至按七月六日第 63/85/M 號法令第十九條規定的時間，或直至確定保證金給付為止。

二零二三年_____月_____日。

(銀行代表簽名須經公證認定，公證認定註明
簽署人具這方面的身份及權力)

1. 投標人的名稱
2. 投標人法定住所
3. 銀行名稱
4. 銀行總址

備註：上述要求的簽名公證認定可於澳門特別行政區任一公證署或私人公證員取得。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

附件四

(銀行擔保格式)
(附於「文件」)

確定保證金

金額：澳門元_____ (投標書金額之 4%)
銀行擔保號碼：_____

應.....(1)，總部設於.....(2)，「為旅遊局轄下 7 個旅客詢問處提供 2024 至 2025 年管理及旅遊推廣宣傳服務」公開招標之被判給人申請，本銀行.....(3)，位於.....(4)，現謹向旅遊基金提供金額為澳門元.....(5)的銀行擔保，該金額相等於判給總價百分之四(4%)作為擔保該被判給人準確和按時履行其簽署提供服務合同的義務，當旅遊基金以書面要求時，本銀行必須即時向其提供上述金額以內的全部及部分款項，並禁止本銀行以任何藉口或理由拒絕提供。且在任何情況下，對擔保金額的支付，本銀行放棄預先扣押的權利。

本銀行擔保書由簽發日起開始生效，在未經旅遊基金同意下不得取消或更改，亦不得轉讓及出讓。其有效期至收回擔保書正本或收到旅遊局書面確認取消本銀行擔保通知為止。

本銀行擔保受澳門特別行政區司法管轄，並按澳門特別行政區法律詮釋。

二零二三年_____月_____日。

(銀行代表簽名須經公證認定，公證認定註明
簽署人具這方面的身份及權力)

1. 投標人的名稱
2. 投標人法定住所
3. 銀行名稱
4. 銀行總址
5. 指明金額的數字及大寫

備註：上述要求的簽名公證認定可於澳門特別行政區任一公證署或私人公證員取得。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

附件五

(工作團隊中具相關學歷和經驗的人員數目所佔比例聲明書格式)
(本格式僅供參考，投標人須自行書寫或打印聲明書)
(附於「投標書」)

聲明書

.....(1)，以.....(2)之身份代表.....(3)，總部設於.....(4)，在知悉「為旅遊局轄下 7 個旅客詢問處提供 2024 至 2025 年管理及旅遊推廣宣傳服務」的公開招標之招標方案的規定後，特此聲明倘本公司獲判給該項服務，將會為澳門特別行政區政府旅遊局提供_____名具備大專或以上學歷的接待服務顧問及接待人員，佔總人數為_____的工作團隊的比例為____%(百分之_____)，以及提供_____名具備從事旅遊諮詢/接待或具備處理投訴至少 3 年工作經驗的員工，佔總人數為_____的工作團隊的比例為____%(百分之_____)。

投標人

(須由投標人或具代表公司權力的人
以全簽方式簽署及蓋有公司印章)

二零二三年____月____日

1. 簽署人姓名
2. 簽字所用身份
3. 投標人姓名或公司名稱
4. 投標人法定住所



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

附件六

(每位工作人員的每年培訓次數聲明書格式)
(本格式僅供參考，投標人須自行書寫或打印聲明書)
(附於「投標書」)

聲明書

.....(1)，以.....(2)之身份代表.....(3)，總部設於.....(4)，在知悉「為旅遊局轄下 7 個旅客詢問處提供 2024 至 2025 年管理及旅遊推廣宣傳服務」的公開招標之招標方案的規定後，特此聲明倘本公司獲判給該項服務，將每年安排每位員工接受培訓_____次，以便認識澳門旅遊景點、旅遊產品和最新的旅遊資訊，以及相關交通等資訊，以及每年為每位員工提供_____次有關接待技巧的培訓。

投標人

(須由投標人或具代表公司權力的人
以全簽方式簽署及蓋有公司印章)

二零二三年_____月_____日

1. 簽署人姓名
2. 簽字所用身份
3. 投標人姓名或公司名稱
4. 投標人法定住所



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

附件七
服務經驗表

序號	服務項目名稱	公共部門或私人機構	服務期間
1			
2			
3			
4			
5			

項目清單要求如下：

提供自截標日起計前5年內，投標人為任何地區公共部門或私人機構提供櫃台接待或同類型服務的經驗；

每個服務項目需提供判給信函、合同或付款證明等文件之影印本予以證明。證明文件內必須能清楚顯示服務的內容及服務日期等資料。

投標人

(須由投標人或具代表公司權力的人以全簽方式簽署及蓋有公司印章)

二零二三年____月____日



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

2. 承投規則

「第 1/CON/DRP/2023 號公開招標-為旅遊局轄下 7 個旅客詢問處提供 2024 至 2025 年管理及旅遊推廣宣傳服務」

獲取下列服務：

- 為旅遊局轄下 7 個旅客詢問處於 2024 年至 2025 年提供管理及旅遊推廣宣傳服務

第一部份
法律和技术條件

第二部份
特定要求表



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

第一部份
法律和技术條件

- 第 1 條： 撰寫投標書須根據如下文件作出
- 1.1 招標公告
 - 1.2 招標方案及其附件
 - 1.3 承投規則及其附件。
- 第 2 條： 投標書必須附有招標方案第 8.2 款 a), b), c), d)(只適用於公司的投標人), e)(只適用於自然人), 及 f)項, 以及第 8.3 款 a)至 e)項所有要求的文件(但 c 項的計分文件除外), 若投標書欠缺前述所指的任何一項文件或不完整遞交, 將不予接納。
- 第 3 條： 提供服務為期兩年, 自 2024 年 1 月 1 日起至 2025 年 12 月 31 日止。
- 第 4 條： 服務價格
- 4.1 所提交的招標方案報價表, 須按照附件八招標報價表格式撰寫, 以及須由投標人或其法定代表人以全簽方式簽署及蓋有公司印章, 並符合以下條件:
 - 4.1.1 服務總價格上限為玖佰萬澳門元 (MOP 9,000,000.00);
 - 4.1.2 招標方案報價表價格須以澳門元(MOP)訂出;
 - 4.1.3 招標方案報價表的總金額應以阿拉伯數字小寫及大寫標明;如兩者有差異, 則以大寫總額為準;
 - 4.1.4 投標人不得修改載於招標方案報價表內的項目;
 - 4.1.5 投標人必須填寫附件八招標方案報價表內每月服務價格、合計及 2024 至 2025 年服務總價格。
 - 4.2 在合同生效期間, 不得調整價格;
 - 4.3 倘有需要, 被判給人須按旅遊局工作要求安排接待人員於指定地點和期間提供服務。增加之服務收費按附件八招標方案報價表的「額外服務」作基數計算。
- 第 5 條： 服務期間需全部僱用澳門特別行政區本地僱員執行所提供之服務。
- 第 6 條： 投標人必須按照現行最低工資的規定, 保證僱員收取不少於澳門特別行政區



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

政府訂定的最低工資待遇。

第 7 條： 工作人員工作意外及職業病

- 7.1 被判給人須承擔僱員的工作意外及職業病的責任；
- 7.2 被判給人須按照現行法律規定購買員工的工作意外及職業病的保險；
- 7.3 被判給人在旅遊局代表要求時，提交相應的保險憑證；保險憑證中要有註明保險公司承諾保持合同承保的有效期限直至服務完結的條款。

第 8 條： 投標人必須提供投標書所需的一切說明，以供正確審議。

第 9 條： 保證金

- 9.1 被判給人必須於判給通知書發出日起計八天內繳交確定保證金，金額相當於判給總額的百分之四，否則其臨時保證金將歸由判給實體所有，並且判給將視為無效；
- 9.2 確定保證金的支付須按照繳交臨時保證金相同的規定，以現金、本票或保付支票方式向旅遊局支付，本票或保付支票抬頭須註明收款人為“旅遊基金”；或透過銀行擔保(依照附件四格式撰寫)；
- 9.3 確定保證金只可於 2025 年 12 月 31 日後方可獲發還，提存及支付確定保證金所產生的所有開支均由被判給人負擔。

第 10 條： 簽署合同

- 10.1 凡經第 5/2021 號法律修改並重新公佈的十二月十五日第 122/84/M 號法令第十二條第一款 b) 項所規定的情況之判給服務，均須簽署書面合同；
- 10.2 所有與合同有關的費用，包括印花稅及手續費全歸由被判給人負責。

第 11 條： 解除合同

- 11.1 合同隨時可在立約雙方協議下解除；
- 11.2 判給實體可基於公共利益，有權即時解除合同。倘判給實體決定在合同屆滿前解除合同，其將承擔所有已獲事先批准項目中，有關已實際進行的工作而尚未清繳的費用；
- 11.3 若出現下列情況，判給實體可隨時解除與被判給人的合同，被判給人無權收回當中已支付的開支：
 - a) 被判給人不按時履行所承擔義務的任何一項；
 - b) 未經旅遊局事先同意，被判給人將必須進行的服務全部或部份轉判他人；
 - c) 被判給人瑕疵地履行其所承擔的義務的任何一項；
 - d) 被判給人因違反同一項或不同項的服務或義務，而收到書面警告達至 5 次；
 - e) 被判給人沒有履行承投規則(法律和技術條件)第 6 條及第 7 條規定的



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

義務。

11.4 因上述第 11.3 款所指的原因遭判給實體解除合同，被判給人無權追回期間已支付之款項，以及喪失確定保證金，且不影響判給實體針對所造成的損失和損害，而要求賠償的權利及對其提起的訴訟；

11.5 倘因不履行承投規則(法律和技术條件)第六條規定的義務而解除合同，判給實體可將已實際進行的工作而尚未清繳的款項，用作向僱員支付，作為向僱員償還所規定的最低工資。

第 12 條： 投標人作出解釋

12.1 在審議投標人的階段，每當甄選委員會對投標人的專業資格、技術或財政能力存疑時，可以書面形式要求投標人就該等疑問提交所有必要的文件和資料作解釋；

12.2 審議投標書時，為嚴格尊重平等、公平和穩定原則，就投標書存疑方面，甄選委員會將以書面方式要求投標人就該等疑問提交文件和作出解釋，投標人必須作出配合。

第 13 條： 如因被判給人的原因而解除合同，確定保證金將歸由判給實體所有。

第 14 條： 為保障本招標的服務提供，基於可歸責於被判給人的原因而使判給實體從他人處獲取服務的費用由被判給人負責支付予判給實體。

第 15 條： 旅遊局有權在合同有效期內更改在特定要求表內所指之服務地點，在不影響服務時數及服務金額下，旅遊局可按需要作調動接待人員至特定要求表內的其他地點，又或未提及的地點。

第 16 條： 旅遊局有權根據實際的情況或因設施的搬遷、增加或關閉，於合同期內要求增加或減少所提供的接待人員數量、值班時間、服務地點。由此而增加或減少的費用將根據原來合同訂定的有關每小時單價計算，旅遊局須提前最少五個工作日將有關轉變通知被判給人。

第 17 條： 旅遊局可因應情況需要調整服務時間，被判給人須要作出配合。

第 18 條： 被判給人須於 2023 年 12 月 30 日或之前，安排部份工作人員提早進駐，實地與時任的工作人員進行工作交接，以及熟習場地之運作，確保順利交接工作。因工作產生之一切費用由被判給人承擔。

第 19 條： 人員的安排



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

- 19.1 被判給人有義務確保有足夠後備人員，以應付接待人員臨時缺勤的情況，以便確保第三條所指的工作時間內旅客詢問處能提供正常服務；
- 19.2 如旅遊局認為統籌協調人員、接待服務顧問或接待人員表現不理想，被判給入須在旅遊局指定時間內以符合資格的人員替代之。

第 20 條： 保密

- 20.1 被判給入及其人員應在執行合同期間所取得關於旅遊局的任何資料，須遵守保密義務，在合同屆滿或終止後，保密義務繼續有效；
- 20.2 被判給入不得將需要保密的資料及文件向第三者透露及不可作執行合同標的以外的任何使用或利用。

第 21 條： 處罰

- 21.1 如被判給人不履行或瑕疵履行招標方案及承投規則規定的服務或違反應遵義務，旅遊局有權向被判給入按日科處 MOP 2,000.00(貳仟澳門元) 的罰款，直至完全履行有關服務或義務為止，罰款可從服務費中扣除；
- 21.2 任一月內因接待人員遲到而令旅客詢問處未能按時開放，旅遊局可予以處罰從被判給入當月服務費用中作扣減(每次扣減金額為 MOP 3,000.00(叁仟澳門元))。惟不可歸責於被判給入、因不可抗力及具合理解釋且獲旅遊局接納者除外。
- 21.3 除扣減服務費外，倘因可歸責於被判給入之原因，導致旅遊局須為前者未能履行本公開招標而向他方服務供應商取得服務時，則被判給入須負責支付他方服務供應商的超額服務費用(如有)予旅遊局。此超額服務費用將從保證金中扣除；
- 21.4 倘保證金被扣除作為被判給入繳交上述之超額服務費用，被判給入應於收到有關通知日起計 10 天內重新補足保證金之金額；

第 22 條： 不可抗力

- 22.1 當被判給入有充份證據證明因不可抗力的情況導致未依時執行合同義務時，將不視作不履行而毋須負起責任，但應立即以書面方式通知旅遊局，解釋有關情況，以及通知預計將可恢復的期限；
- 22.2 不可抗力的情況僅指不可預見及不可抵抗的狀況，而其產生並非由立約人的意願所能控制或人為的情況造成，尤其指因戰爭或暴動的行為、疫症、火災、嚴重水災及其他自然災害而直接影響提供服務的事件。

第 23 條： 適用法例

- 23.1 本招標方案如未特別規範者，適用澳門特別行政區現行法律規定，尤其是經第 5/2021 號法律修改並重新公佈的十二月十五日第 122/84/M 號法令，及七月六日第 63/85/M 號法令；
- 23.2 在合同及其他附件內沒有提及的事項，均受澳門特別行政區適用法例所



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

規範，尤其是現行第 7/2008 號法律《勞動關係法》和第 5/2020 號法律《僱員的最低工資》。而由本合同引起的爭議均由澳門法院處理，其他法院排除在外。

第 24 條： 偽造文件及虛假聲明

在不妨礙就刑事程序向有權限實體舉報下，因偽造文件或錯誤遞交虛假聲明，判給及隨後之行為將按情況作出摒棄或宣告失效。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

第二部份
特定要求表

第一條（服務內容及要求）

1. 提供服務的服務地點、開放時間、工作時段及接待人員人數：

服務地點	旅客詢問處 開放時間 ^(註1)	接待人員 工作時段 ^(註2)	每一服務地點工 作時段接待人員 要求人數 ^(註3)
青茂口岸澳門邊檢大樓旅客詢問處	09:00-20:00 星期一至日	自行訂定	1
關閘旅客詢問處			
港珠澳大橋澳門邊檢大樓旅客詢問處			
外港客運碼頭旅客詢問處			
議事亭前地利斯大廈旅客詢問處			
氹仔客運碼頭旅客詢問處			
澳門國際機場旅客詢問處			

註1：上述時間包括公眾假期及強制性假日，但因不可抗力之原因而導致旅客詢問處必須關閉上述地點的情況除外。旅遊局可因應情況調整、延長或縮短上述工作時間，接待人員提供超出每天工作時數之部分，將視作額外服務計算。

註2：接待人員的工作時段可由被判給人自行訂定，如每日安排一班(更)以上，須確保每一班(更)之間有不多於30分鐘的重疊工作時間以進行各項工作交接。

註3：接待人員人數指在上述服務地點及工作時間內，被判給人必須安排不少於此數量的當值人員，以不中斷的方式提供服務；旅遊局可按實際情況，要求被判給人增加接待人員，將視作額外服務計算。

2. 服務內容及要求

- 2.1 按下列第3項的要求聘用及安排合資格的註冊導遊擔任旅客詢問處的接待工作，負責下列工作：
 - 為旅客及公眾提供及宣傳澳門旅遊相關的資訊，及解答其查詢；
 - 接收旅客及公眾的意見和投訴；
 - 協助旅客及公眾使用多媒體電子設備；
 - 為旅客詢問處派發宣傳物料，並需確保庫存充足；
- 2.2 管理所有線上線下展示項目(包括所有印刷品、電子海報及電視牆影片等)的上下架工作及提出建議確保旅客詢問處的各项展示品為最新最合適的資訊；
- 2.3 提供旅客詢問處資產清點工作；
- 2.4 處理旅客詢問處之日常文書及數據統計，並製作相關報告及報表；



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

- 2.5 為旅客詢問處設計並製作中、英、葡語告示牌 (如懸掛颱風、通關及防疫措施以及其他有需要向公眾通告的內容)；
- 2.6 協助管理旅客詢問處的硬件及多媒體設施，在有關設施出現問題或故障時，需及時向旅遊局通報，並需與旅遊局指定的第三方維修保養服務供應商協調；
- 2.7 當接獲非旅遊範疇查詢及投訴時，亦應盡力提供可行之協助或提供相關部門之聯絡方式；
- 2.8 為旅客詢問處日常運作提供日用品以及文具用品 (如筆、塗改液、便條紙、打印紙及面紙等)；飲用水、傳真機及打印機碳粉由旅遊局提供；
- 2.9 不作破壞旅遊局形象之行為，以嚴謹態度提供相關工作和服務；
- 2.10 按旅遊局領導、主管及公共關係處人員之指示提供適切協助。

3. 前台接待人員質素的基本要求

- 3.1 持有澳門身份證；年滿18歲且具備高中畢業或以上學歷，以及持有由旅遊局發出之有效導遊工作證；
- 3.2 熟悉澳門旅遊景點、旅遊產品和最新的旅遊資訊，以及相關交通等資訊；
- 3.3 同時具備粵語、英語及普通話語能力，；
- 3.4 遵守有禮、主動、熱心、無私、整潔、服從、勤謹、守時、忠誠、保密之義務和態度，提供旅遊宣傳推廣服務，並以莊重之方式從事其工作；
- 3.5 遵守衛生局訂立的防疫指引；
- 3.6 旅遊局可按實際情況，對要求作調整。

4. 人力資源安排及培訓工作

- 4.1 工作團隊須包含統籌協調人員、接待服務顧問及接待人員，除接待人員必須每天固定於各旅客詢問處上班外，其餘人員於後台提供服務，與旅遊局人員接洽以協調及統籌管理一切與詢問處相關的服務；
- 4.2 統籌協調人員主要負責旅客詢問處整體管理，並就相關工作與旅遊局代表保持聯絡；
- 4.3 接待服務顧問建議由資深導遊擔任，負責定期巡視旅客詢問處，保障旅客詢問處接待人員工作質量及為接待人員在工作上提供意見；
- 4.4 被判給人須安排接待人員在開始提供服務前到旅客詢問處進行培訓及實習，如旅客詢問處各項宣傳推廣服務、處理投訴技巧等。同時，被判給人亦應為接待人員訂立紀律守則等指引；
- 4.5 被判給人須為接待人員提供定期為接待人員在提升接待工作方面的培訓計劃，透過培訓或實地視察，令接待人員掌握最新旅遊產品、旅遊科技及旅遊措施的認識，並提升接待及處理投訴技巧，讓接待人員有更豐富的知識及能力去應付前線工作中遇到的不同問題，並持續提升服務質量；

5. 服務監察和內部管理

- 5.1 統籌協調人員負責代表被判給人管理接待服務顧問及接待人員，並就相關工作與旅遊



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

局代表保持聯絡。若需更換統籌協調人員，需在十個工作日前通知旅遊局；

- 5.2 統籌協調人員須於每月完結的七個工作日前提提交下個月的確定接待人員工作表及接待人員名單；
- 5.3 被判給人應制定適當的內部管理機制，並由接待服務顧問恆常地監察旅客詢問處服務的執行情況，持續完善和優化服務質量，尤其是監督接待人員以有禮、主動、熱心、無私、整潔、服從、勤謹、守時、忠誠、保密之義務和態度，提供旅遊宣傳推廣服務，並以莊重之方式從事其工作；
- 5.4 若出現可歸責於接待人員之投訴，則被判給人須在五個工作日內向旅遊局提供書面解釋；
- 5.5 應旅遊局要求，被判給人得提供有關接待人員最新的出勤記錄，並有義務制定所需機制以作監管；
- 5.6 保證接待人員在當值時佩戴工作證及穿著整齊制服，工作證和制服由旅遊局提供；
- 5.7 被判給人須確保接待人員於當值期間不得進行任何涉及商業性質之行為或任何與工作身份不符之活動，特別是與旅遊局構成利益衝突或損害之行為或活動。

6. 日常工作及工作報告

- 6.1 被判給人須按旅遊局要求，盡責及準確地完成各項旅客詢問處日常工作、資料統計及製作月度及年度報表等；
- 6.2 被判給人須於每月10日前提提交上個月的工作報告(包括服務監察紀錄、對任何不符合要求之記錄作出解釋等)、統計報表、出勤記錄表、發票/付款通知書，以供旅遊局核對及進行支付程序；
- 6.3 被判給人須分別於每年的4月和9月提交為未來旅客詢問處在新旅遊大環境下利用科技及非接觸手段加強旅客體驗及分流的營運發展和接待人員工作內容的發展計劃、優化方案及建議。

第二條（服務費用支付）

1. 服務費用按月支付；
2. 被判給人每月完成服務後，於翌月遞交發票/付款通知書，旅遊局在完成核對第一條第6.2項所指之文件後，將進行支付程序；
3. 每年1月至11月提供服務的費用，在每月完成服務後，於翌月初遞交發票；每年12月提供服務的費用，須於當月完成服務後遞交發票；
4. 倘被判給人未履行本招標服務規定的任何要求及義務，旅遊局有權中止支付本服務中未獲履行或瑕疵履行部分所對應的服務費，直至被判給人全部履行為止。



澳門特別行政區政府
 Governo da Região Administrativa Especial de Macau
 旅遊局
 Direcção dos Serviços de Turismo

附件八
 招標方案報價表

(1). 一般服務

服務地點	7 個旅客詢問處 每月服務價格小計(澳門元)			
	2024 年		2025 年	
1. 青茂口岸旅客詢問處 2. 關閘旅客詢問處 3. 港珠澳大橋澳門邊檢大樓旅客詢問處 4. 外港客運碼頭旅客詢問處 5. 議事亭前地利斯大廈旅客詢問處 6. 氹仔客運碼頭旅客詢問處 7. 澳門國際機場旅客詢問處	1 月		1 月	
	2 月		2 月	
	3 月		3 月	
	4 月		4 月	
	5 月		5 月	
	6 月		6 月	
	7 月		7 月	
	8 月		8 月	
	9 月		9 月	
	10 月		10 月	
	11 月		11 月	
	12 月		12 月	
註：每一詢問處每月服務單價必須相同	合計		合計	
(以上服務價格已包括所有相關人員的薪酬及其勞工保險、提供文具用品及日用品等費用。) 2024 年 1 月至 2025 年 12 月服務總價格： (數字) MOP _____ (大寫) 澳門元 _____				

(2). 額外服務

服務地點	服務報價 (非強制性假日)	服務報價 (強制性假日)
旅客詢問處 或 旅遊局指定之地點	MOP _____ .00/小時/名	MOP _____ .00/小時/名

投標人

(須由投標人或具代表公司權力的人
 以全簽方式簽署及蓋有公司印章)
 二零二三年____月____日