

深宝石物业公司关于汇智项目客服岗位外包服务采购

招标文件信息

项目编号： BACG2022176958

项目名称： 深宝石物业公司关于汇智项目客服岗位
外包服务采购

包 号： A

项目类型： 服务类

采购方式： 公开招标

货币类型： 人民币

评标方法： 综合评分法（新价格分算法）

资格性审查表

序号	内容
1	投标人必须是深圳市政府采购注册供应商，并在深圳交易集团有限公司宝安分公司网站上响应投标（供应商注册网址： http://www.szzfcg.cn ）。
2	投标人必须是在中华人民共和国境内（不含港、澳、台地区）注册的独立法人企业或其他组织（提供有效证书扫描件，原件备查）。
3	投标人近三年无重大违法记录的声明函。

4	信用承诺书。
5	本项目不接受联合体投标, 不接受分包, 不接受转包。

符合性审查表

序号	内容
1	法定代表人资格证明书和法定代表人授权书（投标代表为法定代表人的，无需提供法人代表授权书）。
2	投标有效期符合招标文件要求。
3	投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价且不能在合理的时间内提供书面说明或无法提交相关证明材料的投标无效。
4	投标报价不超出项目预算控制金额。
5	对招标文件中带★号条款的响应没有负偏离。
6	无招标文件中列明导致投标无效的其他因素。
7	遵守并符合国家和深圳市招标采购的相关法律法规和政策。
8	投标人可只对其中一个包或几个包的货物和服务内容进行投标（如有的话），但不得将一个包中的内容拆开投标，否则作投标无效处理。
9	为保证公平起见，除非另有规定或说明，投标人对同一货物和服务投标时不得同时提供两套或两套以上的方案，否则作投标无效处理。
10	不同投标人使用同一 IP 地址上传投标文件或响应文件的均作投标无效处理（由集中采购机构提供技术支持的除外）
11	法律法规规定的其他情形。

评标信息

评标方法：综合评分法（新价格分算法）

综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

价格分计算方法：

采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：

投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价) ×100

评标总得分=F1×A1+F2×A2+……+Fn×An

F1、F2……Fn 分别为各项评审因素的得分；

A1、A2、……An 分别为各项评审因素所占的权重(A1+A2+……+An=1)。

评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

此方法适用于货物类、服务类、工程类项目。

序号	评分项			权重(%)
1	价格			30
2	技术部分			43
	序号	评分因素	权重(%)	评分准则
	1	实施方案	14	投标人按照服务需求内容，提供项目实施方案，实施方案包括但不限于以下内容： 1. 客服岗位分配、职责、操作流程等； 2. 系统完整的客服培训方案； 3. 明确的管理制度，配备专职管理人员，服务于本项目； 4. 外包人员招聘、购买五险一金、工资福利发放、激励制度、后续跟踪管理等。 评审专家根据投标人提供的服务方案进行评分，评价为优得 100%，评价为良得 70%，评价为中得 30%，评价为差和未提供的不得分。 评审标准： 优：内容全面，针对性和可操作性强； 良：内容较全面，针对性和可操作性较强； 中：有基本内容，有一定的可操作性； 差：有基本内容，缺乏可操作性。
	2	薪酬福利方案	10	1. 根据员工薪酬福利方案的优劣进行综合评分，依据分配方案、到手工资标准、五险一金等合理应得部分，外包人员实际取得的金额，最高得 100%，第二名得 70%，第三名

				得 30%，第四名得 10%，第五名及以下不得分，不提供也不得分。 2. 投标人需以正式文件承诺按上述方案执行。
	3	应急管理及劳动争议处理方案	7	应急管理及劳动争议处理方案中必须包括应急处理实例，依据外包人员突然离岗、工伤事故、重大疾病、外包人员上访等突发事件如何处理。 评审专家根据投标人提供的服务方案进行评分，评价为优得 100%，评价为良得 60%，评价为中得 20%，评价为差得 10%，未提供的不得分。评审标准： 优：内容全面，针对性和可操作性强； 良：内容较全面，针对性和可操作性较强； 中：有基本内容，有一定的可操作性； 差：有基本内容，缺乏可操作性。
	4	技术保障及服务认证	10	1. 质量管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、社会责任体系认证、信息安全管理体 系认证，投标人每提供一项得 10%，最高得 40%；（提供有效证书扫描件）。 2. 投标人自有招聘平台得 30%；（提供自有招聘平台 APP 或网站（截图）、本项目招标公告发布之日为止（以合同签订日期为准）招聘平台租赁合同或租赁协议扫描件）。 3. 投标人具备自有入职信息登记管理系统、智能培训云平台、人力资源人力分配调度系统，每提供一个证明文件得 10%，最高得 30%（提供中华人民共和国国家版权局颁发的软件著作权登记证书扫描件）。
	5	服务承诺	2	投标人针对以下事项作出承诺（提供承诺函，格式自拟）。 1. 保证外包人员符合投标人用人需求，且各岗位需求人员能准时到位；根据投标人对外包人员在岗位服务期间的表现情况反馈，进行奖罚处理，包括依法依规将外包人员予以辞退或依法解除劳动合同。若无法满足招标人的需求，招标人有权立即解除与其签订的合同，且中标方还需向招标人支付实际签订合同的 20%的违约金并赔偿其他损失； 2. 负责外包人员的劳资纠纷及意外伤害的处理，如因处理不当或对招标人带来不良影响的，承担经济 and 法律责任； 3. 落实管理服务措施，对外包人员进行相关培训，督促其做到坚守岗位，切实履行工作职责，按质按量完成工作任务； 4. 不转包、分包，如发现转包或分包，除终止

				本项目合同外，同意给予实际签订的合同总额的 20%作为另外招标和停工所造成的损失补偿。 承诺满足以上要求，得 100%，未按要求承诺或无法判断的不得分。
3	商务部分			27
	序号	评分因素	权重 (%)	评分准则
	1	服务响应能力	2	1. 投标人在深圳市具有固定服务场所或承诺在给招标人提供劳务服务前具有固定服务场所，能够及时提供服务的得 50%。 2. 投标人在深圳配有不少于 500 平方米的培训场地，作为项目服务人员岗前培训场地得 50%。
	2	成功案例	20	1. 本项目招标公告发布之日三年内（以合同签订日期为准）签订的客服类外包服务类项目业绩，每项业绩须有履约评价或客户满意度调查等相关证明材料为“优”或“满意”及以上评价，否则不得分； 2. 投标人每提供一项党政机关企事业单位（含国有企业，国有独资或国有控股的独立法人机构）客服类外包服务类业绩得 20%，最高得 100%。 注：上述证明材料均提供扫描件，原件备查，未提供或无法判断不得分。
	3	诚信分	5	根据《深圳市财政委员会关于加强招投标评审环节诚信管理的通知》（深财购[2013]27号）相关规定，投标人在参与政府采购活动中出现诚信相关问题且在相关主管部门处理措施实施期限内的本项不得分，否则得满分。投标人无需提供任何证明材料，由评标委员会根据采购系统的查询结果评分。

投标书目录

- 一、关于资格的声明函及（信息公开部分）
- 二、投标书（信息公开部分）
- 三、招标代理服务费承诺书（信息公开部分）
- 四、平台交易服务费承诺函
- 五、资格性和符合性审查文件（信息公开部分）

- 六、技术部分
- 七、商务部分（信息公开部分）
- 八、经济部分（信息公开部分）
- 九、投标人联络信息（可放于信息非公开部分）

第一章 投标人须知

一、说明

1 资金来源

1.1 招标人计划将一部分资金用于支付本次招标后所签订的合同项下的款项。

2 招标人及招标机构

2.1 “招标人”是指获得资金依法进行采购的国有企业。本项目招标人信息见第五章“投标资料表”。

2.2 “招标机构”是指根据招标人委托代理政府采购事宜的招标机构。本招标文件的招标机构特指深圳市开正信息工程咨询有限公司。本招标文件的招标机构信息见第五章“投标资料表”。

3 版本说明

3.1 本版本适用于货物类网上招标项目采购。

4 合格的投标人

4.1 遵守并符合国家和深圳市有关招标采购的相关法律法规和政策。

4.2 符合本项目招标公告/招标邀请的“投标人资格要求”，详见本项目招标公告或第四章“招标邀请”。

4.3 在法律上和财务上独立、合法运作并独立于招标人和招标机构的投标人。

4.4 在深圳市政府采购中心注册的政府采购供应商。

4.5 除招标文件中有特殊要求外，采购项目不接受联合投标。

5 合格的货物和服务

5.1 必须是全新的货物。

5.2 国产的货物及其有关服务必须符合中华人民共和国的设计和制造生产或行业标准。

5.3 进口的货物及其有关服务必须符合原产地和/或中华人民共和国的设计和制造生产或行业标准。进口的货物须是具有合法的进口手续和途径，并通过了中华人民共和国商检部门检验。

5.4 投标人应保证，招标人在中华人民共和国使用该货物或货物的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或工业设计权的起诉。

6 投标费用

6.1 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，招标机构和招标人均无义务和责任承担这些费用。

二、招标文件

7 招标文件构成

7.1 要求提供的货物、服务、招标过程和合同条件在招标文件中均有说明。

招标文件由以下部分组成：

1. 关键信息：包括投标文件初审表、评分表等

2. 标书，共六章，内容如下：

第一章 投标人须知

第二章 合同格式（供参考）

第三章 附件

第四章 招标邀请

第五章 投标资料表

第六章 货物和服务需求书

7.2 投标人应认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和技术规范等。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标没有对招标文件在各方面都作出实质性响应是投标人的风险，并可能导致其投标被拒绝。

8 招标文件的澄清

8.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应于“招标邀请”中所述异议（质疑）截止时间前以书面形式通知招标机构。招标机构对在规定时间内收到的对招标文件的澄清要求均以公告形式或网上答疑形式在深圳交易集团有限公司宝安分公司网站（<http://www.baoan.gov.cn/jyzx/>）上予以答复，投标截止时间前，投标人有义务浏览上述网站，已发布的投标答疑视为已送达投标人。该答复作为招标文件的一部分，对投标人有约束力。

8.2 投标供应商若认为招标文件的技术要求有倾向性或不公正性，可在招标异议（质疑）阶段书面提出，以维护招标行为的公平、公正，招标机构对在规定时间内收到的对招标文件的澄清要求均以公告形式或网上答疑形式在深圳交易集团有限公司宝安分公司网站（<http://www.baoan.gov.cn/jyzx/>）上予以答复，投标截止时间前，投标人有义务浏览上述网站，已发布的答复公告视为已送达投标人。该答复作为招标文件的一部分，对投标人有约束力。

8.3 为体现采购公平与效率相结合的原则，采购机构在发布澄清或修改公告时，会根据澄清或修改内容对投标供应商影响程度作出是否延期开标的决定。如投标供应商认为澄清或修改内容对其参与本项目投标影响较大，需要更多时间做投标准备，必须在公告或答疑发出两天前书面向招标机构提出推迟开标的要求，否则招标机构不接受有关不推迟开标的异议（质疑），如需延迟开标时间的在澄清或修改发布起延期不超过 15 天。

8.4 对于没有提出澄清又参与了该项目投标的供应商将被视为完全认同招标文件，投标截止后不再受理针对招标文件的相关异议（质疑）或投诉。

8.5 对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判适用于每一个投标人。

9 招标文件的修改

9.1 在投标截止日期前，招标人可主动地或依据投标人要求澄清的问题而修改招标文件，并以公告形式登载在深圳交易集团有限公司宝安分公司网站上（<http://www.baoan.gov.cn/jyzx/>），投标截止时间前，投标人有义务浏览深圳交易集团有限公司宝安分公司网站，已刊登的澄清公告视为已送达投标人。

9.2 为使投标人在准备投标文件时有合理的时间考虑招标文件的修改，招标方可酌情推迟投标截止日期，并以公告形式通知已在深圳交易集团有限公司宝安分公司网站上响应投标的每一投标人。

9.3 招标文件的修改书将构成招标文件的一部分，对投标人有约束力。

三、投标文件的编制

10 投标的语言及计量单位

10.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标机构和招标人就有关投标的所有来往函电均应使用中文书写。任何非中文的资料，都应提供中文翻译本，在解释时以中文翻译本为准。

10.2 除非下文另有约定，本招标文件使用中华人民共和国法定计量单位。

11 投标文件构成

11.1 投标人应按本招标文件规定的投标书目录提供招标要求的所有材料。

11.2 投标文件必须是通过在深圳交易集团有限公司宝安分公司网站（<http://www.baoan.gov.cn/jyzx/>）下载的投标书编制软件制作的，并使用投标人密钥及正确加密规则加密成功的电子档文件（文件格式为BID文件），否则将导致其投标被拒绝。）

12 投标文件格式

12.1 投标人应按招标文件提供的“投标文件格式”填写（表格可以按同样格式扩展）。

12.2 本招标文件中的“包”是最小的“标的单位”，投标人可对本“招标文件”中所列的所有货物进行投标，投标人可只对其中一个包或几个包的货物和服务内容进行投标（如有的话），但不得将一个包中的内容拆开投标，否则将导致其投标被拒绝。

13 投标报价和货币

13.1 投标报价应按第五章“投标资料表”的要求报价，以人民币为结算单位。

13.2 国产的货物及其有关服务的报价应包括要向中华人民共和国政府缴纳的增值税和国家规定的所有税费。

13.3 在中华人民共和国境内提供的进口货物及其有关服务的报价应包括要向中华人民共和国政府缴纳的关税、增值税和其他税。

13.4 投标报价为一次性报价，开标后不得更改，投标人对项目的报价必须是唯一的，招标机构不接受有任何选择的报价。

14 投标人资格的证明文件

14.1 投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的文件，并作为其投标文件的一部分。

14.2 投标人除招标文件规定的资格条件外，还必须符合国家法规规定的强制性条件，并提供相关证明文件，作为投标文件的一部份。

14.3 投标人应提交证明其中标后能履行合同的资格证明文件，包括投标人已具备履行合同所需的财务、技术和生产能力

14.4 投标人提交的证明文件应当是合法有效的。

14.5 投标人应提交参加本次政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明，并作为其投标文件的一部分。

15 证明货物或服务的合格性和符合招标文件规定的文件

15.1 投标人应提交文件证明其提供的合同项下的货物和服务的合格性符合招标文件的规定，证明文件作为投标文件的一部分。

15.2 证明所投货物和服务与示文件要求相一致的文件可以是文字资料、图纸、数据或照片，包括：

1) 货物主要技术指标和性能详细说明；

2) 货物正常使用周期内，连续地使用所必须的备件和专用工具清单，包括备件和专用工具的货源及现行价格；

3) 对照招标文件技术规格，逐条说明所提供货物和服务已对招标文件的技术规格做出了实质性的响应，或申明与技术规格条文的偏差和例外。

15.3 投标人在阐述第 15.2 条时应注意招标人在技术规格中指出的工艺、材料和设备的标准以及参照的品牌、分类型号仅起说明作用，并没有任何限制性，投标人在投标中可以选用替代标准、品牌或分类型号，但这些替代要实质上满足招标文件中技术规格的要求，是否符合招标要求，由评标委员会作出评判。

15.4 为保证公平起见，除非另有规定或说明，投标人对同一包组货物或服务投标时不得同时提供两套或两套以上的方案，否则作废标处理。

15.5 采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由招标人或者招标人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个参加评标的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分最高且相同的，由招标人或者招标人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

非单一产品采购项目，招标人已根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，并在招标文件中载明的，若多家投标人提供的全部核心产品品牌相同，按前两款规定处理。

16 投标权限

16.1 投标人应根据**深圳交易集团有限公司政府采购业务分公司**相关规定开通网上投标权限。

16.2 若供应商在政府采购活动中出现《深圳经济特区政府采购条例实施细则》第八十四条规定情形的，招标人或招标机构将有关情况报同级财政部门，由财政部门根据实际情况记入供应商诚信档案，予以通报。

17 投标有效期

17.1 根据本须知第 19 条规定，投标应在“投标资料表”中所规定的时期内保持有效。

17.2 特殊情况下，在原投标有效期截止之前，招标机构可要求投标人同意延长投标有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。投标人可拒绝招标机构的这种要求。

18 投标文件的书写要求

18.1 投标人应准备所投投标项目的电子投标文件一份，此电子投标文件须由投标人根据招标人提供的后缀名为 .zbs 的电子招标文件，使用《投标书编制软件》编制。投标人应使用最新版本的投标书编制软件制作投标文件，因投标人未及时更新投标书编制软件造成投标文件出错（如：开标一览表空白，无法正常导入投标书浏览软件等）而导致的投标无效，后果由投标人自负。（请投标人制作投标文件前，在深圳交易集团有限公司宝安分公司网站左下角“相关软件下载”中下载并安装最新版本的投标书编制软件，或在打开新版投标书编制软件时按自动升级提示要求安装投标书编制软件至最新版本。）

18.2 投标人在利用《投标书编制软件》编制投标书时须注意：

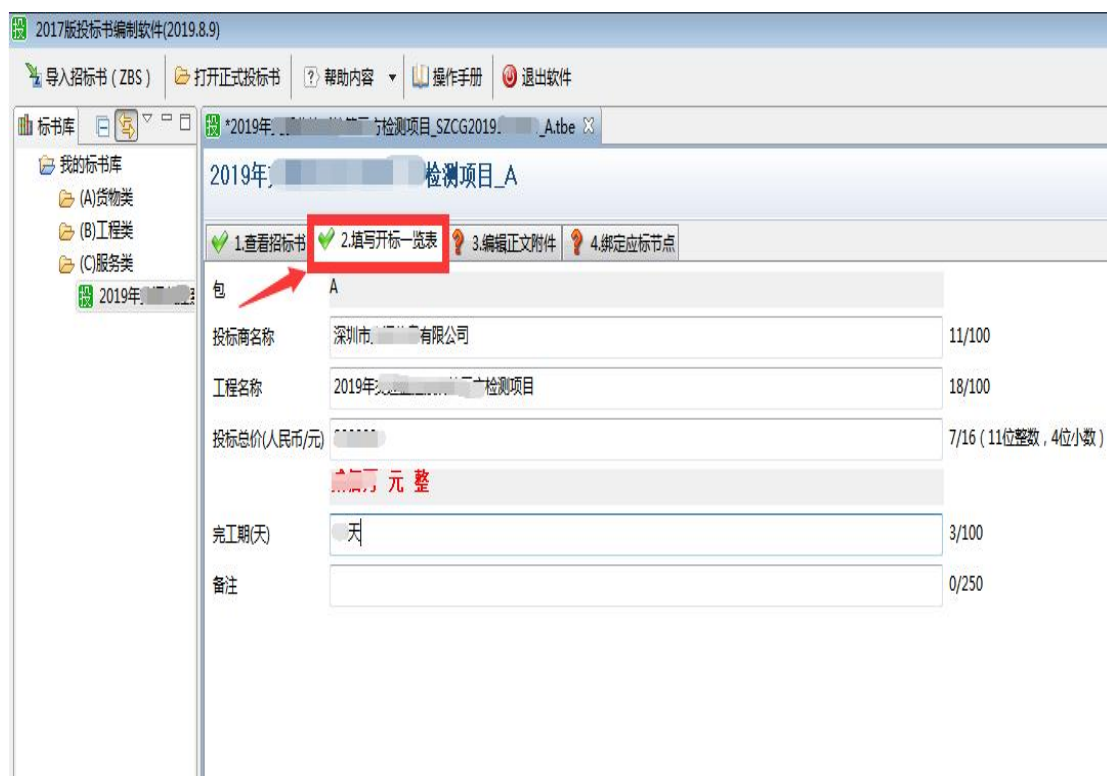
1、导入《投标书编制软件》的招标文件项目编号、包号应与以此制作的投标文件项目编号、包号一致。例如，不能将甲项目 A 包的招标文件导入《投标书编制软件》，制作乙项目 B 包的投标文件。否则，投标将被拒绝。

2、不能用非本公司的电子密钥加密本公司的投标文件，或者用其它公司的登录用户上传本公司的投标文件。否则，视为无效投标。

3、要求用《投标书编制软件》编制投标书的包，不能用其它方式编制投标书，否则，视为无效投标。编制投标文件时，电脑须连通互联网。

4、投标文件不能带病毒。政府集中采购机构将用瑞星杀毒软件和赛门铁克杀毒软件对投标文件进行病毒检测，如果这两种软件均报告发现病毒，则招标机构认为该投标文件带病毒，其投标将被拒绝。

5、完整填写“投标关键信息”，如下图所示：



备注：上述“开标一览表”中的“投标总价”将作为价格分计算依据；其它信息仅是对投标文件相关内容的概括性表述，不作为评审依据（招标文件另有规定的除外）。

6、投标人在编辑投标文件时，在投标文件目录中属于本节点内容的必须在本节点中填写，填写到其他节点或附件的将可能导致投标无效，一切后果由供应商自行承担。填写完投标文件后，要检查每一个章节中图片的清晰程度，如果图片中字体的笔划不连贯，难以辨识的，请及时更换，以确保图片清晰可辨，因为无法辨识的图片将导致对该投标文件不利的专家评定。

7、投标书编写完成后，必须用属于本公司的电子密钥进行加密，否则视同未盖公章，将导致投标文件无效。

8、投标人在使用《投标书编制软件》过程中遇到无法正常编辑或生成投标文件时，必须于开标 24 小时前将具体问题书面送达深圳交易集团有限公司宝安分公司网站，否则由此产生的问题由投标人负责。

9、招标机构不接受投标截止时间后递交的纸质、电子、传真等所有形式的投标文件。由于对网上招投标操作不熟悉或自身电脑、网络的原因导致不能在投标截止时间之前上传投标文件，招标机构不负任何责任。建议于开标前一个工作日完成投标文件的制作与上传，如果上传有困难，请及时拨打技术支持电话（0755-27758326）。

10、如果开标时招标机构出现网络故障、技术故障，影响了招投标活动，有权采取措施如延期、接受无法从网上上传的投标书等，以保障招投标活动的公开、公平和公正，投标供应商不得对此持有异议。

18.3 电报、电话、传真形式的投标概不接受。

18.4 除招标文件有特殊规定外，投标文件不用盖章或签字。资格证明文件按招标要求提供扫描件。

18.5 警示条款

各投标人：

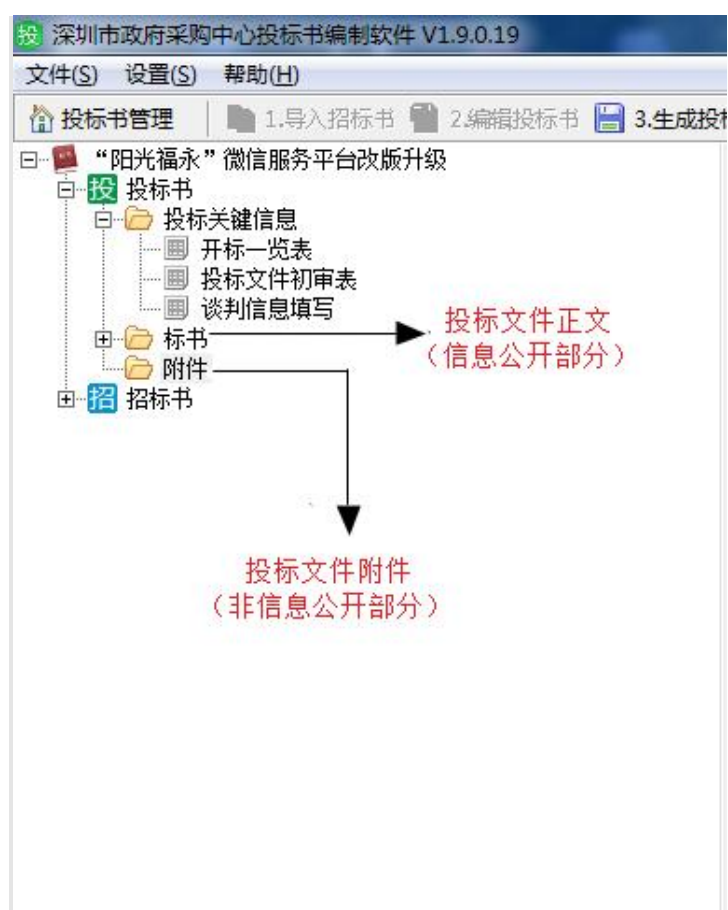
参照《中华人民共和国政府采购法》及《深圳经济特区政府采购条例》有关规定，为增强各投标人诚信守法、公平竞争意识，规范各投标人投标行为，有效遏制投标人在政府采购活动中的串标围标、造假等不诚信行为，促进我区国有企业采购市场诚信体系建设，确保我区国有企业采购工作公开、公平和公正，在深圳交易集团有限公司宝安分公司将对如下投标信息予以公示，望各投标人给予配合，履行好自身的权益和义务。

1. 公示的内容。投标书、投标一览表等（以招标公告、评标信息及“投标文件正文”中涉及的内容为准）。

2. 公示时间。中标人的投标文件将进行公示。公示时间为中标结果公布环节。当发布中标结果时，同时向社会公布参加该政府采购项目的中标人的投标文件。对投标响应不足三家的废标项目的投标文件不予公开；对未使用最新加密规则或携带病毒等原因导致投标无效的投标文件不予公开。

18.6特别提醒

投标文件正文将对外公开，投标文件附件不公开。投标人在使用投标书编制软件编制投标文件时，信息公开部分必须编制于“标书”，非信息公开部分编制于“附件”，如下图所示。



（公布投标文件正文（信息公开部分）时为计算机截取信息公布，如投标人未按招标文件要求将需要公示的内容编制于“标书”内，将作投标无效处理；如投标人将非信息公开部分内容编制于“标书”内，不会作无效投标处理，但一切后果由投标人自行承担。）

投标人对公示信息的异议（质疑），按现规定和做法执行。望各投标人要珍惜本次投标机会，诚实、守信、依法、依规投标。

四、投标文件的递交

19 投标文件的加密

19.1. 在投标文件制作完成后，投标书编制软件自带的加密程序能自行对其进行加密，投标人无须用其它加密方式。此加密程序确保投标文件在到达投标截止时间后才能解密查看。在加密过程中，加密软件会根据项目信息自动获取对应项目的加密规则文件，如下图所示：

（图 1：标书加密）

点击“开始”按钮进行标书加密，根据软件的提示信息完成标书的加密。



（图 2：标书加密）

19.2 若采购项目出现延期情况：

如果供下载的招标文件（后缀名为.ZBS）有更新，投标人必须重新下载招标文件、重新制作投标文件、重新加密投标文件、重新上传投标文件；如果供下载的招标文件（后缀名为.ZBS）没有更新，投标人必须重新加密投标文件、重新上传投标文件（是否重新制作投标文件根据项目实际情况定）。否则，投标人自行承担投标文件无法解密导致投标无效的后果

20 投标

20.1 网上投标

投标人必须在招标文件规定的投标截止时间前用电子密钥登录“深圳交易集团有限公司宝安分公司网站”（<http://www.baoan.gov.cn/jyzx/>），用“应标管理”→“上传投标文件”功能点上传投标文件。如果没有该功能点，请致电深圳交易集团有限公司，并请求开通上传投标文件权限。为避免网络拥堵，请提前上传投标文件，不接收网下递交的投标文件。

20.2 招标机构可以按本须知第9条规定，通过修改招标文件自行决定酌情延长投标截止期。在此情况下，招标机构、招标人和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止期。在项目延期后，出于投标文件的保密考虑，建议投标人重新加密投标文件，重新上传。

20.3 投标截止时投标人不足三家，或有效投标少于三家招标方有权宣布此次项目废标，重新招标或采用其它方式采购。

20.4 投标人必须保证投标文件所提供的全部信息和资料是真实的和正确的，并接受评标委员会对其中任何资料进一步审查的要求。投标人提交的按规不予公开资料将被保密，但不退还。

20.5 投标人投标所提供的有关证明文件，包括但不限于营业执照、机构登记证、经营许可证、生产许可证、产品注册证、第三方检测报告、质量体系证书、荣誉证书、奖励奖项等，都必须是国家机关签发、或在中国合法登记设立并有权有资质颁发相关证明文件的机构签发。

21 迟交的投标文件

21.1 投标截止时间以后不得上传投标文件，不接收网下递交的投标文件。

22 投标文件的修改与撤回

22.1 投标人提交投标文件后，在投标截止时间前可对其投标文件进行修改并重新上传投标文件或在网上进行撤销投标的操作。

22.2 投标截止时间以后不得修改投标文件。

22.3 从投标截止期至投标人在投标书格式中确定的投标有效期之间的这段时间内，投标人不得撤回其投标。

22.4 评定结束后，招标机构不退还投标文件。

23 评标委员会

23.1 依照国家及深圳市的有关规定成立评标委员会，评标工作由评标委员会负责。

五、开标与评标

24 开标

24.1 招标人根据招标文件规定的时间、地点对投标文件进行解密，开标，并在网上公布开标结果。

24.2 按照第 22.1 条规定，在网上进行了“撤销投标”和“投标响应拒绝”的操作的投标将不予开封。

24.3 本项目进行网上投标，当招标人开标后，投标人即可登录“深圳交易集团有限公司宝安分公司网站”，用“应标管理 浏览开标一览表”功能查看开标一览表。

25 投标文件的澄清

25.1 在评标期间，对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评审委员会可要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

26 投标文件的初审

26.1 投标文件的初审包括资格性审查和符合性审查。

26.2 资格性审查：依据法律法规和招标文件的规定对投标文件中的资格证明文件等进行审查，内容详见《关键信息》→《投标文件初审表》。

26.3 算术错误将按以下方法更正（次序排先者优先）：

26.3.1 若开标一览表中单价和总价相矛盾，以投标总价为准；

26.3.2 若开标一览表中报价与投标价格表不一致，以开标一览表为准；

26.3.3 若用文字表示的数值与用数字表示的数值不一致，以文字表示的数值为准；

26.3.4 若投标书中声明的投标总价与以开标一览表不一致，以开标一览表为准；

26.3.5 若投标一览表中报价与开标一览表不一致，以开标一览表为准。

如投标人不接受以上对其错误的更正，其投标将被拒绝。

26.4 符合性检查：依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。评标委员会决定投标的响应性只根据投标本身的内容，而不寻求外部的证据。内容详见《关键信息》→《投标文件初审表》。

26.5 实质上没有响应招标文件的要求将作投标无效处理。投标人不得通过修正或撤销不合要求的偏离从而使其投标成为实质性响应的投标。未能通过投标文件的初审包括资格性审查和符合性审查的，经评标委员会认定，视为非实质性响应，将导致投标无效。

26.6 评审委员会将按照国家和深圳市相关法律、法规和规定，仅对通过资格性审查和符合性审查的投标文件进行综合比较与评价。

26.7 根据项目具体情况，评标委员会有权决定招标文件中“可能导致投标无效”或“可能导致其投标被拒绝”等具体条款是否实施“投标无效”或“投标被拒绝”，但对同一条款的裁决应适用于每一个投标人。

26.8 由于投标书编制软件设置开标一览表固定格式只有“交货期”（或“完工期”）栏目的原因，服务类项目不存在“交货期”（或“完工期”），投标人在编制服务类项目投标文件时“交货期”（或“完工期”）建议统一填“1”，投标人投标文件只要对项目具体的服务期限作出响应，此项填写内容不作为投标无效条款

26.9 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明（包括但不限于现场提交、电邮提交、传真或招标文件明确的其他便捷方式），必要时提交相关证明材料；若投标人补充的书面说明或提供的证明材料仍不能证明其报价合理性，评标委员会应当作出投标无效认定。若评标委员会成员对是否须由投标人作出报价合理性说明，以及书面说明是否采纳等判断不一致的，按照“少数服从多数”的原则确定评标委员会的意见。

27 评标方法和定标原则（本项目具体所采用的评标方法详见《关键信息》→《评标信息》）

27.1. 最低评标价法

最低评标价法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，按报价进行排序且投标报价最低的投标人为中标候选人的评标方法。

采用最低评标价法的，评标结果按投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

27.2. 综合评分法

综合评分法是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人，评审得分次高的投标人为排名第二的中标候选人，以此类推。

27.1.3 定性评审法

定性评审法，是指按照招标文件规定的各项因素进行技术商务定性评审，对各投标文件是否满足招标文件实质性要求提出意见，指出投标文件的优点、缺陷、问题以及签订合同前应注意和澄清的事项，并形成评审报告。所有递交的投标文件不被判定为废标或者无效标的投标人，均推荐为候选中标供应商。

27.2 定标方法：

27.2.1 自定法 招标人组织定标委员会，由定标委员会在候选中标供应商中确定中标供应商。

27.2.2 授权评标（审）委员会确定中标供应商。评标（审）委员会应当采用综合评分法或者最低评标价法（最低价法）按顺序确定中标供应商。

27.3 评标注意事项

1) 评标是招标工作的重要环节，评标委员会应独立进行评标。评标委员会应公正、平等地对待所有投标

人。

2) 评标委员会应遵守职业道德和评标现场工作纪律, 确保评标质量。

3) 为保证评标工作的公平公正性, 除本须知第 25 条的规定外, 从接到评标通知到中标(成交)通知书发出之前, 评委不得与投标人或者与招标结果有利害关系者私下接触。在招标工作结束后, 评标委员会成员和参与评标的有关工作人员不得透露对投标文件的评审和比较以及与评标有关的其他情况。

4) 在评标中, 不得改变招标文件中规定的评标标准、方法和中标条件。

28 中标结果公示

28.1 评标及定标结束后, 招标机构和招标人将在深圳交易集团有限公司宝安分公司网站

(<http://www.baoan.gov.cn/jyzx/>) 和招标机构网站上公示评标结果, 公示期为 3 个日历日。若投标人对评标结果有异议, 投标人可以用书面形式向招标机构提出书面异议(质疑), 若公示期内未提出异议(质疑), 则视为认同评标结果。

28.2 提出异议(质疑)的投标人应保证其异议(质疑)的真实性、合法性和可靠性, 并承担相应的法律责任。

29 资格后审

29.1 招标人保留审查中标供应商投标文件响应及承诺是否与实际一致的权利, 包括对中标供应商投标的真实可靠性、规模、人员、场地、货物等方面核实或现场考察。如发现虚假投标或弄虚作假的, 招标人将根据相关法律法规确定最终结果。

六、授予合同

30 授予合同时更改采购货物内容的权力

30.1 采购单位在授予合同时有权对招标文件中规定的服务内容予以增加或减少, 但不得对单价或其它的条款和条件做任何改变。

30.2 除政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益外, 采购单位和中标人不得擅自变更、中止或者终止合同。

31 接受和拒绝任何或所有投标的权力

31.1 招标机构和招标人保留在投标之前任何时候接受或拒绝任何投标或所有投标, 以及宣布招标无效的权利, 对受影响的投标人不承担任何责任, 也无义务向受影响的投标人解释采取这一行动的理由。

32 中标通知书

32.1 中标人确定后, 招标机构将在“深圳交易集团有限公司宝安分公司网”(www.baoan.gov.cn/bacgzx) 上发布中标结果公告, 中标人按招标机构的要求领取《中标通知书》。

32.2 中标通知书是合同的重要组成部分。

33 签订合同

33.1 中标人应按《中标通知书》指定的时间、地点与招标人签订合同。

33.2 “招标文件”、中标人的“投标文件”及其澄清文件等，均为签订合同的依据。

33.3 合同中应包含验收、履约监管、违约责任等相应条款。招标人在抽样检测、验收或使用过程中发现与招投标文件不符合、严重质量问题、假冒伪劣产品等重大可疑情况的，以及供应商在服务及售后等方面违反招投标文件约定或国家相关法律法规的应当及时与供应商交涉并追究违约责任。

34 取消中标资格

34.1 中标供应商放弃中标资格的，或者中标供应商的中标资格被依法确认无效的，应当重新组织采购或由招标人依据有关规定从其他候选中标供应商中确定替补中标供应商。

35 招标代理服务费

35.1 中标人应按规定的计费方式在发出中标通知前向招标机构交纳招标代理服务费。

35.2 收费按差额定率累进法计算收取，收费标准如下表所列：

金额（万元）	收费费率	收款信息
100 以下部分	1.5%	招标代理服务费收款信息如下： 开户名称：深圳市开正信息工程咨询有限公司 银行账号：41021700040077315 开户银行：中国农业银行深圳新安支行
100-500 部分	1.1%	
500-1000 部分	0.8%	
1000-5000 部分	0.5%	
5000-10000 部分	0.25%	
10000-100000 部分	0.05%	
100000 以上部分	0.01%	

备注：本项目由中标人支付代理服务费，最低收费不低于人民币 7500 元。

36 平台交易服务费

36.1 中标人应按规定的计费方式在发出中标通知前向深圳交易集团有限公司交纳平台交易服务费。

36.2 收费标准如下表所列：

交易服务	收费标准
平台交易服务	以项目包（标段）中标价为基数，按下列收费标准执行： （1）按中标价的 1‰收取。 （2）单个项目包（标段）最低收费 8000 元，最高收费 20 万元。
备注：1. 对于报总价的采购类项目，中标价为中标（成交）金额；对于报单价或折扣或费率的采购类项目，中标价为预算上限金额或经委托方与代理方确定的支付上限金额； 2. 采购失败的项目，不收取平台交易服务费。	

七、公开招标失败的后续处理

37. 公开招标失败的处理

37.1 本项目公开招标过程中若由于投标截止后实际递交投标文件的供应商数量不足、经评标委员会评审对招标文件作实质响应的供应商不足等原因造成公开招标失败，可由交易机构重新组织采购。

37.2 对公开招标失败的项目，评标委员会在出具该项目招标失败结论的同时，提出重新采购组织形式的建议，以及进一步完善招标文件的资格、技术、商务要求的修改建议。

37.3 重新组织采购有以下两种组织形式：

（1）由交易机构重新组织公开招标；

（2）经招标人企业班子会批准公开招标失败采购项目可转为竞争性谈判或单一来源谈判方式采购。

38. 评标方法和定标原则

38.1 竞争性谈判采购项目的评标方法要比照最低评标价法规定执行。如确因实际情况需要采用其他评标方法的，应报经招标人企业班子会同意。原招标文件若采用最低评标价法以外的评标方法，转为竞争性谈判后，评标方法应采用最低评标价法。

38.2 单一来源谈判采用最低评标价法。原招标文件若采用最低评标价法以外的评标方法，转为单一来源谈判后，评标方法改为最低评标价法。

第二章 合同基本内容

汇智研发中心客服外包服务合同

合 同 编 号:

甲 方:

乙 方:

签 订 日 期:

签 订 地 点:

汇智研发中心项目客服外包服务合同

甲方：深圳市深宝石物业管理有限公司

统一社会信用代码:

法定代表人:

地址:

乙方:

统一社会信用代码:

法定代表人:

地址：

依照《中华人民共和国民法典》及国家其他相关法律、行政法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经双方协商一致，订立本合同。

一、服务目标：

乙方向甲方汇智研发中心前期展示中心项目提供客服服务，并按照甲方的管理模式及要求对客服进行管理，依据双方确认的岗位职责要求，执行客服服务任务责任。

二、服务内容

1、岗位配备及要求：迎宾岗、水吧服务岗

- (1) 女，身高 165cm 以上，五官端正，形象精神干练；
- (2) 年龄 18 周岁至 30 周岁；
- (3) 文秘、旅游、酒店管理等服务性相关专业，大专及以上学历，若无上述学历和经验，则以对等工作经验代替；
- (4) 口齿清晰，普通话流利；
- (5) 对客服服务有一定了解和具备服务意识；
- (6) 会基本运用电脑办公软件，能简单起草文书。

2、上班时间及休假

- (1) 工作时间 9：00-18：00，每月每人轮流休假 4 天；

(2) 乙方应当于每月 25 日前提供下个月的排班表给甲方，具体上班时间和休假时间在排班表中一并写明，由甲方审核确认后通知乙方执行。

(3) 若乙方委派的客服无法正常工作时，乙方应于 3 日前向甲方报备，并在正常工作时间内完成更换、补充。

3、客服要求和考核标准

(1) 考核时间：每月 10 日前对上个月进行综合考核；

(2) 考核标准按照汇智研发中心客服服务考核标准执行。

4、客服人员服装、食宿

(1) 服装、食宿全部由乙方自行负责，费用由乙方自理；

(2) 服装需按甲方规定标准进行配置；

5、合同期限为三个月。

即 2022 年月日至 2022 年月。

三、服务费用（以实际招标价格为准）

四、付款方式：

1、根据甲方结算确认的上月应付款项金额，乙方于每月 10 日前向甲方提交上月应付款项金额的等额专用发票及相关请款资料（包括但不限于合同复印件、付款申请书、人员考勤记录等），甲方自收到乙方相关资料之日起 20 个日历天内向乙方支付应付款项。

2、每次申请付款时，乙方须提供符合税务法规要求的合法等额专用发票，否则，甲方顺延相应的付款日期，由此造成的损失及后果由乙方承担。若因承包人提供的发票不符合当地税法规定，致甲方产生税收罚款或滞纳金，甲方可向乙方追索损失并按合同额处以乙方百分之三的违约金。

3、甲方不接受乙方委托第三方收款方式。

4、付款方式，转账支付。

户名：_____

纳税识别号：_____

开户银行：_____

银行帐号：_____

五、甲方的权利和义务：

1、甲方指派专人对乙方服务给予必要配合。如乙方要求给予合理协助，或提出合理建议，甲方认可后应给予全力支持。

2、甲方有权审核乙方每月服务计划并提出修改意见，乙方应执行甲方修改意见。

3、甲方有权随时检查乙方到岗人数及考勤情况。

4、甲方有权对乙方进行检查考评。甲方认为不合格的人员，乙方应按甲方要求限期予以调换。

5、甲方应按约定向乙方支付服务费。但甲方因财务审批原因造成的付款迟延，无需承担违约责任。

6、甲方不因签署、执行本合同及对客服实施现场监管而与客服建立劳动或劳务关系，也不因此代乙方对其人员承担任何责任。

7、甲方可根据项目实际需要，要求乙方为客服配备所需的场内通讯器材。

8、甲乙双方一致约定：在本合同期内，甲方有权视业务需求中止合作，但甲方需以书面形式提前 15 天通知乙方，并最终按实际人数及在岗时间进行结算。乙方需按甲方要求时间撤场，如因乙方撤场不及时而造成损失，甲方有权要求乙方支付月度服务费总额的 10%作为赔偿。

9、甲方有权根据项目实际情况增减服务人员，甲方提前 5 天向乙方书面通知人员增减需求，乙方需无条件配合。甲乙双方按实际服务人员及作业质量评估情况按合同约定支付合同款项。

六、乙方的权利和义务：

1、乙方应确保合法用工，依法与其员工建立劳动合同关系，并保证该 劳动合同关系在本合同履行期间合法存续。乙方自行承担客服的工资、五险一金等费用，并向甲方提供相关证明文件复印件备案。甲方不承担任何乙方与其员工劳动合同项下责任，乙方处理与其人员劳动纠纷不得影响本合同正常履行。

2、因工作需要，乙方有权调换客服，有权辞退不合格的客服，但必

须提前 3 天向甲方报备。

3、乙方应在接收甲方物资时做好签收手续，客服服务中维护本项目设施设备完好；乙方撤场时，将甲方物资全部归还。如因乙方或其人员原因造成本项目设施设备等物品损坏、丢失，乙方应承担赔偿责任。未经甲同意，乙方不得使用本项目内非乙方所有的任何设施、设备。

4、如甲方有临时性任务，乙方需无偿全力配合甲方工作。

5、乙方合同期内工作质量优秀，合同期满后，在同等条件和同样评分标准下，乙方享有优先续签合同权利。

七、工作质量与要求：

具体工作内容、工作质量标准等事项按汇智研发中心客服服务标准执行。

八、违约责任：

1、甲、乙双方共同约定，本合同生效之日后 1 个月为试用期，在此期间内因乙方服务质量不合格时甲方可随时解除合同，双方按乙方实际提供的天数结算客服服务费用。除此之外，甲方无需承担其他任何费用或责任。

2、乙方在履行本合同过程中，如未履行义务或无故提前终止合同的视为违约。应支付给甲方违约金为月度服务费总金额的 30%。

3、乙方工作人员不符合甲方要求的，乙方应在甲方提出更换时 3 日

内完成更换，逾期每日承担应更换人员工资 30%的违约金。

4、因不可抗力造成合同不能继续履行时，双方均可协商变更、中止或解除合同。

九、通知及送达

本协议双方的被送达地址（包括但不限于通知、告知、公告等所有书面材料的送达）如下：

甲方地址：		乙方地址：	
电话：		电话：	
收件人：		收件人：	

若遇送达地址变更，被送达人须重新确认变更后的材料送达地址，并积极主动的书面告知对方，否则，将书面材料通过递交或邮寄等方式送到上述地址即视为送达。

十、其它约定

1、其他未尽事宜，经双方协商可另行签订书面补充协议。本合同附件及补充协议与本合同具有同等法律效力。

2、本合同履行过程中产生争议的，双方应友好协商，协商不成的，任何一方均可向深圳市宝安区人民法院起诉。

3、本合同壹式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，具有同等法律效力；本合同自双方签署之日起生效。

（此页为签署页）

甲方：

法定代表人：

纳税人识别号：

地址：

电话：

开户银行：

银行账号：

乙方：

法定代表人：

纳税人识别号：

地址：

电话：

开户银行：

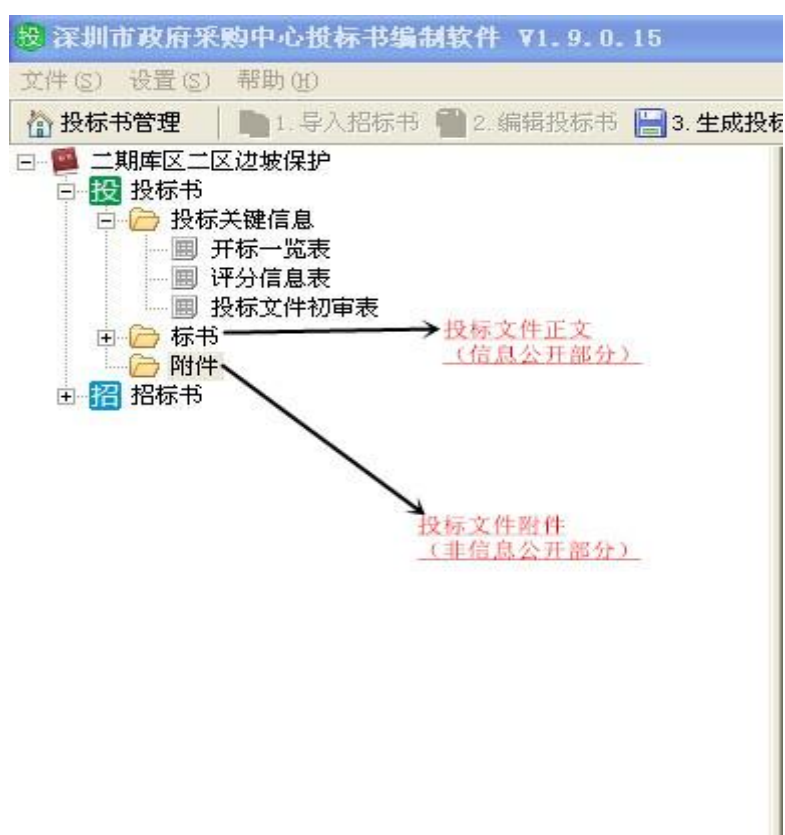
银行账号

第三章附件

特别提醒：

投标文件正文将对外公开，投标文件附件不公开。投标人在编辑投标文件时，在投标文件目录中属于本节点内容的必须在本节点中填写，填写到其他节点或附件的将可能导致投标无效，一切后果由供应商自行承担。

投标文件正文（信息公开部分）必须编制于“标书”，投标文件附件（非信息公开部分）必须编制于“附件”，如下图所示。



招标机构公布投标文件正文（信息公开部分）时为计算机截取信息自动公布，如投标人误将涉及个人隐私的信息放入投标文件正文，相关后果由投标人自负；如投标人将必须放于投标文件正文（信息公开部分）的内容放入投标文件附件（非信息公开部分）以回避信息公开，将作投标无效处理。

投标文件目录

一、 关于资格的声明函及（信息公开部分）

二、 投标书（信息公开部分）

三、 招标代理服务费承诺书（信息公开部分）

四、 平台交易服务费承诺函

五、 资格性和符合性审查文件（信息公开部分）

1. 资格性审查文件（详见资格性检查表）
2. 符合性审查文件（详见符合性检查表）
3. 投标人认为有必要提供的其他材料

六、 技术部分

（一）信息公开部分

1. 货物和服务需求响应文件（技术要求偏离情况）
2. 投标人认为有必要提供的其他材料（非信息公开部分请放附件）

（二）非信息公开部分

1. 投标人认为有必要提供的其他材料（信息公开部分请放正文）

七、 商务部分（信息公开部分）

1. 货物和服务需求响应文件（商务要求偏离情况）
2. 投标人认为有必要提供的其他材料

八、 经济部分（信息公开部分）

1. 投标一览表
2. 分项报价清单
3. 投标人认为有必要提供的其他材料

九、 投标人联络信息（可放于信息非公开部分）

1. 投标书

致：深圳市深宝石物业管理有限公司、深圳市开正信息工程咨询有限公司

根据贵方为（项目名称）项目（项目编号： ）的投标邀请，投标代表（姓名、职务）经正式授权并代表投标人（投标人名称、地址）提交下述文件：

本投标代表宣布同意如下：

1. 所附投标价格表中规定的应提交和交付的货物投标总价为（注明币种，并用文字和数字表示的投标总价）。
2. 投标人将按招标文件的规定履行合同责任和义务。
3. 投标人已详细审查全部招标文件，包括第（编号、补遗书）（如果有的话）。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。
4. 本投标有效期为开标日起 120 个日历日。
5. 投标人同意提供按照贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。
6. 与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址

电话

传真

邮箱

投标人代表

投标人名称

日期

2. 投标一览表

单位：人民币元

包号	项目名称	投标总价	总服务期	备注
A	深宝石物业公司关于汇智项目客服岗位外包服务采购	大写： 小写：		

- 注：1. 详见招标文件第六章货物和服务需求书。
2. 报价总价为本项目的总包干价，为货物送达招标人指定地点，并经招标人验收合格所可能发生的所有费用和售后服务费用，包括符合要求的全新货物、随船工具与零配件、技术资料、运输、卸货、培训、质保期服务及税费等，货币形式为人民币。
3. 投标总价按照数学四舍五入最多保留至小数点后两位。
- ★4. 投标一览表中的投标总价与开标一览表中的投标总价必须填报一致，否则作投标无效处理。

投标人代表：_____

投标人名称_____

3. 分项报价清单

(一) 项目报价表

项目名称：深宝石物业公司关于汇智项目客服岗位外包服务采购

项目编号：_____

序号	服务名称	数量	单价（元）	小计（元）	备注
1					
2					
3					
4					
5					
合计人民币：					

投标人名称_____

投标人代表：_____

注：1. 所有价格应按“招标文件”中规定的货币单位填写；

2. 投标总价应为以上各分项价格之和；

3、本表格仅为指导性范本，供应商应根据项目具体情况对各分项内容进行调整提供详细分项报价。

4. 公司总体情况一览表

投标人名称	注册年度及注册编号	注册资金 (万元)	资格(质)证书批准单位、等级批准时间及编号
税务登记证编号	经营场所	在职人数	得奖或评优项目数量
员工参加社保人数			

注：1、投标人按要求填写好此表格后，还可以用其它的方式，就公司整体情况作出详细的介绍。

2、有关资质和获奖情况需提供证书扫描件。

3、提供由社保部门出具的员工参加社保情况清单。

投标人代表：_____

投标人名称：_____

日期：____年__月__日

5. 业绩一览表

序号	起讫时间	项目名称或概况	合同金额	业主单位	业主联系人及电话
...					

注：1、投标人提供同类项目的业绩一览表，按评分项要求提供相关证明材料。

2、投标人按要求填写好此表格后，还可以用其它的方式，就合同业绩情况作出详细的介绍。

投标人代表：_____

投标人名称：_____

日期：____年__月__日

6. 投入项目器材、设备一览表

项目编号_____

名称	数量	用途	购置时间	备注

注：1、在填写时，如本表格不适合投标人的实际情况，可根据本表格格式自行划表填写；

2、需提供相应证明资料。

投标人代表：_____

投标人名称：_____

日期：____年__月__日

7. 投标货物介绍

项目名称：_____

项目编号：_____

内容应包括，但不限于：

- 1、产品适用条件或工况；
- 2、货物的技术性能、配置情况、材质；
- 3、相比同类产品所具有的特点或优势；
- 4、能够反映产品质量的有关资料。
- 5、投标人认为需增加的其它内容。

投标人代表：_____

8. 服务方案

项目名称： _____

项目编号 _____

内容应包括，但不限于：

- 1、总体服务方案：包括人员安排、设备及配件配送、设备及配件管理等；
- 2、突发及应急供货处理方案；
- 3、售后服务计划及质保期；
- 4、投标方认为需增加的其它内容。

投标人名称： _____

投标人代表： _____

日期： ____年__月__日

9. 服务条款偏离表

注：第六章服务需求书中要求提供的证明材料，投标人应附于偏离表后，如投标人不按要求提供，项目评审过程中造成的不利于投标人的评审结果，由投标人自行承担。

技术要求偏离表

项目名称_____

项目编号_____

序号	招标文件要求	投标响应情况	偏离情况（无偏离/ 正偏离/负偏离）
填写示例	项目名称：	项目名称：	无偏离
		投标人按实际情况填写响应情况	投标人根据实际情况填写偏离情况
...

此表可延长

说明：

- 1) 带★条款为不可负偏离条款，有一项负偏离即导致投标无效。
- 2) 投标人应对照招标文件第六章中服务需求条款逐条填写响应情况，如要求提供证明材料，应将证明材料附在本表后，并注明页码。
- 3) 投标人投标响应时若存在虚假响应情况，均视为提供虚假材料，按相关法律法规处理。

投标人代表：_____

投标人名称：_____

10. 商务要求偏离表

注：第六章货物和服务需求书中要求提供的证明材料，投标人应附于偏离表后，如投标人不按要求提供，项目评审过程中造成的不利于投标人的评审结果，由投标人自行承担。

项目名称_____

项目编号_____

序号	招标文件要求	投标响应情况	偏离情况（无偏离/正偏离/负偏离）
填写示例	项目名称：	项目名称：	无偏离
		投标人按实际情况填写响应情况	投标人按实际情况填写偏离情况
...

此表可延长

说明：

- 1) 带★条款为不可负偏离条款，有一项负偏离即导致投标无效。
- 2) 投标人应对照招标文件第六章中商务要求条款逐条填写响应情况。
- 3) 投标人投标响应时若存在虚假响应情况，均视为提供虚假材料，按相关法律法规规定处理。

投标人代表：_____

投标人名称：_____

11. 项目管理主要技术和售后服务人员情况表

项目名称：_____

项目编号：_____

姓名	部门和职务	职称	主要资历、经验及承担过的项目
售后服务部门人数			

注：投标人应按要求提供售后服务机构的资料。

投标人代表：_____

投标人名称_____

12. 法定代表人资格证明书

单位名称：_____

地址：_____

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____, 系_____的法定代表人。为维护本项目, 签署_____项目（项目编号：_____）的投标文件、进行合同投标、签署合同和处理与之有关的一切事务。

特此证明。

供应商：_____

日期：____年__月__日

（★特别说明：须提供法定代表人有效期内的身份证正反面扫描件；非中国国籍管辖范围的，提供公安部门认可的身份证明材料。不按要求提供的将导致投标无效。）

13. 法定代表人授权书

本授权委托书声明：我_____（法定代表人姓名）系_____（单位名称）的法定代表人，现授权委托我公司的_____（姓名）为我公司参加_____项目（项目编号：_____）的投标代理人，代理人全权代表我所签署的已递交的本项目投标文件内容我均承认。

代理人无转委托权，特此委托。

代理人：_____性别：_____年龄：_____

职务：_____联系电话：_____

身份证号码：_____

投标人：_____

法定代表人：_____

授权委托日期：_____年_____月_____日

（★特别说明：须提供代理人有效期内的身份证正反面扫描件和招标公告发布前三个月的社保证明扫描件，不按要求提供的将导致投标无效。投标代表为法定代表人的，无需提供法定代表人授权书。）

14. 关于资格的声明函

致：深圳市开正信息工程咨询有限公司

关于贵方_____（投标邀请函的时间）_____（项目编号）投标邀请，本人愿意参加投标，提供招标文件中规定的_____（项目名称），并证明提交的下列文件和说明是准确的和真实的。

- 1、营业执照扫描件。
- 2、相关服务条款及服务范围。
- 3、招标文件要求的的资格证明文件。
- 4、本人确认资格文件中的说明是真实的、准确的。

单位的名称和地址：_____ 受权签署本资格文件人：

名称：_____ 法人代表：_____

地址：_____ 被授权人姓名、职务：_____

传真：_____

邮编：_____ 电话：_____

15. 投标价格承诺函

致：深圳市深宝石物业管理有限公司

我公司承诺：本次投标产品的投标价格不超出市场报价，在合理的市场价格范围内。

投标人代表：_____

投标人名称：_____

日 期：_____

16. 招标代理服务费承诺书

致：深圳市开正信息工程咨询有限公司

我们在贵司代理的_____项目（项目编号：_____）招标采购中若获中标，我们承诺并保证在收到“领取《中标（成交）通知书》通知”的电子邮件后5个工作日内按本项目《招标文件》的规定，以现金或电汇向贵公司指定的深圳市开正信息工程咨询有限公司分公司的银行帐号一次性支付全额招标代理服务费。如有违反，我们全责承担因我方违反行为而可能引起的诚信记录、无法合规签订合同及顺利完成后续审计验收工作、经济损失赔偿等法律后果。

特此承诺。

投标人代表：_____

投标人名称：_____

日 期：_____

特别说明：按要求填写，不得更改承诺内容

17. 交易服务费承诺函

致：深圳交易集团有限公司宝安分公司

我单位/司参加在贵司场内交易的（项目编号和项目名称）项目投标，在此郑重承诺：

如我单位/司中标，将按照《深圳交易集团有限公司关于业务收费标准的通知》（深交易〔2020〕123号）文件在收到付款通知书后三个工作日内向贵司交纳交易服务费。

收款单位：深圳交易集团有限公司

开户银行：民生银行深圳五洲支行

收款帐号：632765963（人民币支付）

如我单位/司违背承诺，贵司可在招标人对我方的交易保证金或合同付款中扣抵。

投标人名称（盖章）：

法定代表人或投标人代表（签字或盖章）：

手机：

邮箱：

日期： 年 月 日

18. 无重大违法记录的声明函

我单位 参与深圳市开正信息工程咨询有限公司组织的_____项目（项目编号：_____）投标，现承诺：

1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；
2. 参与本项目投标前三年内，在经营活动中没有重大违法记录、以及不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况，也不存在因涉嫌串通投标等正在接受主管部门调查的情况。

如我司作出虚假承诺，将承担由此引发的全部责任。

特此承诺！

投标人代表：_____

投标人名称：_____

日 期：_____

19. 信用承诺书

致：深圳市深宝石物业管理有限公司、深圳市开正信息工程咨询有限公司

信用承诺是社会信用体系建设的重要内容，更是体现诚信守法的重要标志。我司在参与贵方_____（招标公告时间）_____（项目编号）的活动中，保证所提供的资料真实、合法，没有任何伪造、变造资料，或通过欺骗、窃取等非法及不正当手段获得相关资料的行为。（投标人名称）谨作出以下承诺：

一、我公司本招标项目所提供的货物或服务未侵犯知识产权。

二、我公司具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，具有依法缴纳税收和社会保障金的良好记录。

三、我公司未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

四、承诺我司和我司法人代表均未被列入深圳市宝安区人民法院公布的失信被执行人名单。如因上述情形，引起质疑、投诉或其他方式情况反映，一经核实我司或我司法人代表为失信被执行人，将视为隐瞒真实情况，提供虚假资料，已经中标、成交的，按中标、成交无效处理（在项目投标截止时间前失信信息被删除的或在开标后被列入失信名单的除外）。

五、承诺所提供的资料真实、合法，没有任何伪造、变造资料，或通过欺骗、窃取等非法及不正当手段获得相关资料的行为。如存在上述情形，贵单位有权将其列入我司的信用记录，并归集纳入到相关的信用信息系统、黑名单等，贵单位及相关信用信息系统的运营单位有权将之对外公示。

六、承诺中标后严格按照招标文件要求及投标响应内容履约，在合同签订前向采购人提供包含具体人员数量及名单、资格证书、学历证书和社保证明（含养老保险缴交明细）等项目投入人员信息（如项目涉及），为完成服务所提供的设备（含车辆）数量和品牌型号等信息（如项目涉及），所供应货物的数量、品牌型号和价格等信息（如项目涉及）。

如存在上述情形，贵单位有权将其列入我司的信用记录，并归集纳入到相关的信用信息系统、黑名单等，贵单位及相关信用信息系统的运营单位有权将之对外公示。由此产生的一切后果由我司自行承担。

投标人代表：_____

投标人名称：_____

日 期：_____

特别说明：若投标人在投标时未提供“信用承诺书”或修改“信用承诺书”格式内容，将作投标无效处理。

20. 投标人联络信息

以下信息投标人必须真实准确填写，若因填写不实造成快递延误送达，其责任由投标人承担！

收件人：

收件人联系方式（手机号）：

收件人地址：

邮箱（E-Mail）：

21. 招标要求或投标人认为需提供的其他资料

（格式自拟）

第四章 招标邀请

根据《中华人民共和国招标投标法》及其实施条例等有关规定，**深圳市开正信息工程咨询有限公司**受招标人委托，就**深宝石物业公司关于汇智项目客服岗位外包服务采购**用公开招标的方式，欢迎符合资格的供应商参加投标。

1. 项目名称：深宝石物业公司关于汇智项目客服岗位外包服务采购
2. 项目编号：BACG2022176958
3. 招标的内容：

招标内容	数量	单位	采购明细清单、用途及其他要求项
深宝石物业公司关于汇智项目客服岗位外包服务采购	1	批	详见招标文件

4. **★岗位薪酬上限为 9000 元/人/月（包干费用，含薪酬福利、加班费等一切费用），需求人数上限为 18 人（具体人数以实际情况为准），服务期限自实际需求之日起 3 个月，控制价为 48.60 万元。**

5. 招标文件获得方法及现场报名：

- 1) 招标文件获得方法

供应商在深圳公共资源交易中心市区政府采购统一平台 (www.szzfcg.cn) 登记并经审核成为深圳市政府采购中心的注册供应商后，于 2022 年 09 月 09 日 22:00 至 2022 年 09 月 21 日 14:30 期间从深圳交易集团有限公司宝安分公司网站 (<http://www.baoan.gov.cn/jyzx>) 下载本项目的招标文件，并进行投标响应。供应商登记注册手续详见深圳公共资源交易中心市区政府采购统一平台 (www.szzfcg.cn)。投标人如确定参加投标，首先须在深圳交易集团有限公司宝安分公司网站上报名投标，方法为登录深圳交易集团有限公司宝安分公司网站后点击“应标管理→投标响应”；如果网上报后又不参加投标必须在距投标截止时间 1 个工作日之前登录采购系统点击“拒绝”或“撤销”或告知招标机构。网上点击响应投标而未在招标文件规定的投标截止时间之前递交投标文件，且未在规定的时间内将其不参加投标的情况告知招标机构的供应商，招标机构将视其网上违规操作。

6. 投标人资格要求：

- 1 投标人必须是深圳市政府采购注册供应商，并在深圳交易集团有限公司宝安分公司网站上响应投标（供应商注册网址：<http://www.szzfcg.cn>）。

- 2 投标人必须是在中华人民共和国境内（不含港、澳、台地区）注册的独立法人企业或其他组织（提供有效证书扫描件，原件备查）。

- 3 投标人近三年无重大违法记录的声明函。

- 4 信用承诺书。

- 5 本项目不接受联合体投标, 不接受分包, 不接受转包。

7. 答疑事项：供应商如对本项目招标文件有任何疑问，包括认为招标文件的技术指标或参数存在排他性或歧视性条款等，必须于 2022 年 09 月 17 日 24:00 前将登录深圳交易集团有限公司宝安分公司网站，在“应标管理→项目疑问发布”中填写相关疑问，逾期将不予受理。投标截止前将集中答疑结果及相关补充公告以网上公告方式或在采购系统中直接答复各投标人，请及时关注。

8. 本项目实行网上投标，具体操作为登录“深圳交易集团有限公司宝安分公司网站”，用“应标管理→上传投标文件”功能点上传投标文件。投标人应根据深圳市政府采购中心相关规定开通网上投标权限（投标人须确认在投标截止时间前已获取“上传投标文件”的权限）。

9. 投标截止时间：2022 年 09 月 21 日 14:30(北京时间)

10. 开标时间和地点：2022 年 09 月 21 日 14:30（北京时间）。深圳交易集团有限公司宝安分公司 210 开标室（地址：深圳市宝安区 2 区湖滨东路 40 号（区财政局对面），供应商可以登录“深圳交易集团有限公司宝安分公司网站”，用“采购项目查询及管理→查看开标一览表”功能点查询开标情况。

11. 联系方式：

（1）招标人：深圳市深宝石物业管理有限公司

详细地址：深圳市宝安区石岩街道罗租社区第三工业区 11 号厂房二层

项目联系人：欧阳小姐

联系方式：0755-27767559

（2）招标机构：深圳市开正信息工程咨询有限公司

详细地址：深圳市宝安区创业二路 139 号新一代信息技术产业园 D 座二层

咨询电话：0755-23098868 转 606（若下载招标文件有困难，请与我们联系）

网上操作咨询电话：0755-27758326

招标机构：深圳市开正信息工程咨询有限公司

2022 年 09 月 09 日

第五章 投标资料表

本表关于要采购货物的具体资料是对投标人须知的具体补充和修改。

条款号	内容
说明	
1.1	资金来源：国有资金，自筹
2.1	招标人：深圳市深宝石物业管理有限公司
2.2	招标机构：深圳市开正信息工程咨询有限公司
招标文件	
8.1	对招标文件澄清答复的截止时间：投标截止前 3 日 24：00。
8.2	对招标文件异议（质疑）的截止时间：参与采购活动的供应商认为自己的权益在采购活动中受到损害的，应当自知道或者应当知道其权益受到损害之日起七个工作日内向招标人和社会采购代理机构以书面形式提出异议（质疑）。
13	详见第六章货物与服务需求书。
投标文件的编制	
17.1	投标有效期：从投标截止之日起 <u>120</u> 天内有效。
投标文件的递交	
18.2	项目名称：深宝石物业公司关于汇智项目客服岗位外包服务采购 项目编号：BACG2022176958
20.1	投标截止时间：2022 年 09 月 21 日 14:30
23.1	评标委员会共有 <u>5</u> 人，其中技术、经济等方面的专家不少于成员总数的三分之二。
开标与评标	
24.1	开标时间：2022 年 09 月 21 日 14:30 开标地点：深圳市宝安区公共资源交易中心 210 开标室（地址：深圳市宝安区 2 区湖滨东路 40 号（区财政局对面））。
26.5	★岗位薪酬上限为 9000 元/人/月（包干费用，含薪酬福利、加班费的一切费用），需求人数上限为 18 人（具体人数以实际情况为准），服务期限自实际需求之日起 3 个月，控制价为 48.60 万元。
27	评标方法： <u>综合评分法</u>

	<p>定标方法：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 非评定分离项目</p> <p>按评审后综合得分由高到低顺序排序。得分最高的投标人作为中标候选人或中标人。</p> <p><input type="checkbox"/> 评定分离项目（评审方法为最低评标价法，不能选择此项）</p> <p><input type="checkbox"/> 定标方法：_____</p> <p><input type="checkbox"/> 进入定标环节的投标人数量：<input type="checkbox"/> 全部进入 <input type="checkbox"/> 综合评分前____名进入（评审方法为定性评审法的，须选择“全部进入”）</p>
30.1	授予合同时对货物或服务增加或减少的幅度：数量的±10%（按投标报价计）。
34	<p>招投标过程中，投标人如出现以下情形，其（预）中标资格将被取消：</p> <p>（1）未通过资格后审；</p> <p>（2）不在规定的时间内与用户单位签订合同或不提交履约保证金。</p> <p>（3）有弄虚作假的情况。</p> <p>（4）由于不可抗力或自身原因放弃中标资格。</p>

第六章 服务需求书

一、项目概况

招标人为深圳市深宝石物业管理有限公司，本项目采购客服岗位，为汇智研发中心项目提供客服岗位外包服务，满足企业需求。

二、服务需求（包括但不限于以下内容）

1. 人员素质要求

- （1）女，身高 163cm 以上，五官端正，形象气质佳，掌握优雅的形体语言表达；
- （2）年龄 20 周岁至 28 周岁；健康情况良好，无传染病；
- （3）学历在大专及大专以上，若无，则需要有 2 年以上的工作经验代替；
- （4）特定岗位需要具备饮品、糕点制作的技能，并为客服提供水吧服务。
- （5）具备良好、流畅的语言表达能力，谈吐清晰大方，普通话标准；
- （6）具备一定的应变能力，情绪稳定有耐心，对突发事件能有效处理；
- （7）具备有酒店、写字楼、销售案场等丰富工作经验或具备物业相关技能证书的可以放宽条件且优先考虑；

2. 岗位职责

- （1）围绕汇智研发中心项目完成各项工作。主要负责迎接、接待客户，满足客户入场基本需求；
- （2）了解客户的基本信息，建立客户来访资料档案；
- （3）负责联系客户，定期回访，建立客户回访资料，收集客户投诉、意见及建议；
- （4）负责客服人员礼仪礼节的培训；
- （5）妥善处理公关的危机事件，维护公司的声誉，对项目发展策略提出建议；
- （6）负责项目吧台服务，做好吧台日常管理、服务，做好吧台食品等安全管理和使用等；

(7) 配合公司做好上级领导、政府部门、来访顾客和业主客户的接待与服务。

3. 岗位工作规范要求

(1) 在岗工作时间保持姿势端正、精神饱满，时刻保持微笑；

(2) 在岗期间不得左顾右盼或做其他不雅动作；

(3) 在岗人员须对出入展示中心大厅的领导鞠躬。认真遵守公司规章制度，文明礼貌，行为规范，不迟到，不早退；按要求使用文明用语，态度和蔼，给人以亲切感和舒适感；

(4) 禁止在岗抽烟、吃零食，闲聊做与工作无关的事情；严禁当班时睡岗及瞌睡；

(5) 坚守工作岗位，提高警惕性，在岗期间不得随意走动；

(6) 严格执行交接班操作标准，认真填写交接班记录。因交接班不清而造成事故时，追究交接班双方责任；

(7) 及时掌握园区内的基本情况，包括相关政府领导的人员车辆信息，公司人员车辆信息、相关合作单位领导人员车辆信息等；

(8) 工作过程中文明执勤、礼貌待人，不允许与来访人员或员工争吵，更不允许来访人员或员工辱骂斗殴。遇他人刁难或羞辱时，应保持冷静，克制自己的情绪，确实无法处理的事情，应迅速报告队长、班长及主管处理。如对方不听劝阻，无理取闹，甚至态度蛮横，动手打人，应通知领导，将肇事者送交公安机关处理；

(9) 按规定对外和访客进行询查、登记。对带入、带出的物品进行检查；有活动时，对来访人员发放和收回“来宾证”和“来访接待通知单”；

(10) 凡装有易燃、易爆、剧毒物品或装有污染性物品的车辆等，严禁驶入园区内。特殊情况需经公司领导书面批准方可放行；

(11) 值班过程中须随时打扫工作区域、填写交接班登记表、记录当班的重要事件、交接物品如钥匙、双向对讲机、传呼机等；

（12）熟练使用各种消防器材，掌握使用要领。

4. 吧台工作规范要求

（1）使用托盘

①理盘：把所需用的盘子选择好，用水洗净，并用毛巾擦干；

②装盘：根据物品的形状、体积大小和派用的先后进行合理装盘，一般重物和较高物品在里档靠身的一边，轻物、低物在外档；（后派后拿下的物品放在里档，先派先拿的放在外档。）并注意重量分布要均匀。当有茶杯同时装盘时，要注意互相靠拢，避免摇动，托盘的重心在手掌中间或稍偏里；

③托盘：轻托必须使用左手托盘；

④托盘行走：上身挺直，略向前倾，视线开阔，动作敏捷，精力集中，步伐稳健，持空托盘行走时应保持端庄，动作自如，保持托物时的基本姿势；也可以将托盘握于手中，夹在身体左侧，托盘底部向外。（托盘时尽量避免客人多的区域，以防不测）；

⑤托盘服务把握托盘重心与身体重心平稳，头正、肩正、面带微笑，侧身为客人服务；

⑥没有客户时应保证售场所有接待桌上无水杯、烟灰缸洁净无杂物、桌椅摆放整齐；客户离座后，桌椅及时复位，收拾桌面。

（2）手持物品

①稳妥：手持物品时，可根据物品重量、形状及易碎程度采取相应手势，切记确保物品的安全。尽量轻拿轻放，防止伤人或伤己。

②到位：就是持物到位。如：杯子应当握其杯耳，有手柄的物品应当持其手柄。持物时若手不能到位，不但不方便，而且也很不自然。

③卫生：为客人取拿食品时，切忌直接下手。倒茶、斟酒、上食品时，千万不要把手指搭在杯、碟边沿。

④一般情况，可两人一组的对客人进行服务。一人手持托盘，另一人可针对客户的喜好为其呈上物品。（顺序是以女士优先，并分清楚主客人后，再以客人优先。）

（3）递接物品

①用双手为宜。有可能时，双手递物于他人最佳；不方便双手并用时，也应尽量采用右手。（切忌用左手递物，通常会被视为失礼之举）；

②主动上前。当客户在模型处时，若双方相距过远，吧员应主动走近客户，并双手呈递上物品。（顺序也是女士优先）。

③方便接拿。吧员在递物时，应为对方留出便于接取物品的空间，不要让其感到接物时无从下手。将带有文字的物品递交他人时，还须使之正面朝向对方。

④岗位安排：当吧台有 2 个以上服务岗人员上班时，其中 1 个岗位为出品岗，职责：在吧台里负责专门的出品饮料及糕点、水果；另 1 个岗位为接待岗，职责：招呼客人、引领座位、二次服务。

⑤迎接：当客人离你 5—10 步距离时，应主动跨出自己的位置迎接，然后微笑招呼，微笑是服务行业最基本的素养。

⑥当客人为一男一女时，先招呼女士；

⑦当遇到两为客人互相交谈着时，应重复问候 2 次，如仍无反应，则应站在客人右侧以右手指引请人往休息区走；

⑧当置业顾问都在接待时，问候完，为客人取阅项目资料，或请其参观售场的展示模型等，并礼貌地告知客人请稍等，置业顾问会很快来进行介绍，同时提醒置业顾问关注该客人；

⑨问候的起始语应为：“先生/小姐/女士，早上好，这里是汇智项目销售中心休息区，这边请。”；

⑩问候的时间段标准为：8：30—11：30 “早上好”、11：30—14：30 “中午好”、14：30—18：00 “下午好”。

（4）引导

①在客人前方 1 米距离领位；

②在入座前征询客人对座位是否满意；

③关注客人的衣物，如物品较多，则主动询问是否需要帮助（如拾到物品，需 2 个工作人员同时在场才能开包检查）；

④在满位的情况下，须先给客人致歉，再请其到模型区域稍做等待；

（5）饮料的分类服务

①基本流程

A. 微笑问候客人；

B. 向客人问好；

C. 问候语（时间）+很乐意为您服务，请问您有什么需要。

②服务基准：

A. 在所有的服务中必须使用托盘；

B. 所有饮料服务均以“对不起，打扰一下，请问您需要什么？”为起始；

C. 服务方向：从客人的右面服务；

D. 在二次服务中的加水，注意瓶口不能碰触到客人的杯口；（原因：首先，不卫生；其次，瓶口与杯口同为玻璃时，接触碰撞后会导致划痕和破损，残留的玻璃渣会流入饮料中，对客人安全造成威胁）；

E. 产品出品时可根据需要添加装饰物：如柠檬；（在软饮中放入半圆片柠檬可消除水中的其他味道；在含有酒精的饮料中放入一片圆柠檬味道更好）；

F. 从产品出品到完成服务时间应为三分钟；

G. 在客人再次点饮料时，要更换杯子，不论他是否饮用的是同一种；

H. 当客人杯中的饮料只剩 1/3 时必须询问客人是否再需要添加一杯；

I. 及时撤空瓶:不能让台面太凌乱;

J. 在摆放饮料时, 确保所装饮料的杯具是有杯垫的(需使用杯垫的有玻璃器皿、刚制器皿、银制器皿等, 陶瓷不放杯垫, 当杯垫印有公司或项目 LOGO 时, 摆放时应将 LOGO 正面朝客户)。

(6) 软饮料的服务

①准备工作:

A. 检查要出品时使用的杯具: 是否干净、有无破损;

B. 在出品前询问客户是否加冰, 果冻式冰块加 3-4 块, 并且附半片柠檬;

C. 每天早晨检查当天使用饮料的保质期。

②服务流程:

A. 使用托盘, 从右侧服务, 女士优先;

B. 使用杯垫 logo 时应朝向客人, 将杯具放在杯垫上;

C. 在巡台的时候发现客户的饮料剩 1/3 时, 如果客户的台上放有饮料可直接加上, 如果没有, 要询问客户问他是否需要添加。

(7) 中国茶的服务: (竹叶青、龙井、普洱茶、碧螺春)

①准备工作

A. 检查杯具是否干净, 有无破损;

B. 使用中式茶壶, 在泡茶时 2 勺茶叶、100℃ 沸水、沏水保持壶的 4/5, 尽量使用陶瓷器皿, 防炸裂;

C. 确保茶叶的质量: 在每次泡茶时检查茶叶是否干净, 茶叶应装置在密封玻璃罐内, 冷藏保存。

②服务流程: ——同其他类别流程;

③注意事项: 茶第一次泡开后要倒掉, 但不能倒完(因为杯底有茶叶的原味, 把茶叶的污垢倒了就行了), 然后再倒第二次沸水。

(8) 英国茶的服务：（立顿红茶、奶茶）

①准备工作：

A. 检查杯具是否干净、有无破损；

B. 餐具使用咖啡杯、咖啡碟、咖啡勺、糖盅（4/4/2—意指：白沙糖 4、蔗糖 4、健怡糖 2）、奶盅（2/3）、茶壶（一袋茶叶+4/5 沸水）。

②服务流程：——同其他服务流程；

③注意事项：

A. 茶杯倒水标准为 4/5；

B. 如同时有茶壶、糕点、茶杯，则先茶壶→糕点→茶杯，这样可以给客人一一介绍完他们所点的东西，最后上茶的目的是让客人了解所点的东西已经全部上完，到茶为止。如先放茶杯再放糕点，会造成客人的一种误解，认为后面还有东西，也会引起猜疑。

(9) 冰茶的服务：（冰茶分为 Ice Tea 、Lemon Ice Tea）

①准备工作：

A. 使用前检查杯具是否干净有无破损（它们用的杯具要比平时的大 1 号，因为里面要加冰块）；

B. 糖盅，奶盅的比例是 2/3 （Ice Tea），在出品时加冰茶勺和吸管；还有一种是切 3 个柠檬圆的放在 Lemon Tea 里；

C. 糖浆与水的比例应为 1：3，即一壶水三勺糖浆；

②注意事项：杯中加满 8 分冰块再加入冷红茶。

(10) 咖啡的服务：（特浓咖啡—蓝山咖啡、碳烧咖啡、花式咖啡—薄荷冰咖啡、卡布其诺）

①准备工作：

A. 杯、碟、勺、糖盅、奶盅；

B. 倒入杯中约 8 分满即可，勿洒漏在碟中或勺上；

C. 咖啡勺应放在咖啡杯的右上方，杯碟左下方可放一点曲奇。

②服务流程：——同其他类别流程；

③注意事项：

A. 咖啡把应朝向客户的右手边；

B. 在服务完后加上一句“先生/小姐请慢用”；

C. 当客人杯中只剩 1/5 时，应询问客户是否需要添加；（咖啡的温度一般应在 80℃，当客户剩余较多而又续杯，无法达到标准温度，口感就较差，因此应在杯中还剩 1/5 时再询问，但注意，杯具不能见底）。

（11）冰咖啡的服务

①准备工作：

A. 长饮杯；

B. 糖盅（糖浆）、奶盅、冰茶勺或吸管、搅拌棒。

②制作：

A. 咖啡*2（一般咖啡浓度的 2 倍）；

B. 在杯中加入 1/2 满的冰，再倒入 4/5 满的咖啡；

C. 糖盅、奶盅加满，配上勺放入托盘配上吸管。

③服务流程：

A. 托盘服务，右侧服务；

B. 将糖水、奶放在桌子的中间（左糖右奶）面对客人，使用杯垫再将咖啡放下。

（12）二次饮料服务：

①在客人第一杯饮料喝到剩 1/3 时（咖啡剩 1/5），应主动询问客人是否需要第二杯饮料；

②建议性的推荐，如客人不要相同的，可推荐其他的饮品；

③服务：3 分钟内出品，每次均为客人更换相应的杯具。

（13）蛋糕的服务

①标准：2 个蛋糕

②服务：将糕点放入碟中，右边放一把干净的叉，使用托盘，右侧服务，蛋糕的尖端面向客人。

（14）其他服务：服务人员应勤巡台，采取主动服务，如：发现客人饮料剩余不足半杯时应主动进行二次服务。

（15）酒水洒在客人的身上的处理

①马上道歉；

②用干净的口布或纸巾为客人擦拭衣物上的水迹（备一袋冰）；

③迅速将打湿的用具撤走，清理桌面，补充用具，重新换上转移的饮料；

④通知售场管理岗或售场主管处理，同时询问客人是否愿意将衣服放在这里免费为其清洗，如果客人不愿意，再次道歉。

三、商务要求

（一）项目控制价及服务期限

岗位薪酬上限为 9000 元/人/月（包干费用，含薪酬福利、加班费等一切费用），需求人数上限为 18 人（具体人数以实际情况为准），服务期限自实际需求之日起 3 个月，控制价为 48.6 万元。

（二）、中标供应商负责事项

1. 中标供应商须成立项目服务专项小组（项目负责人和项目成员），负责本外包业务全程跟踪与协调。

2. 中标供应商须按招标人要求组织招聘，并与外包人员签订劳动合同，根据工资报酬标准，负责发放外包人员的薪资报酬和福利，代扣代缴个人所得税、缴纳社保和住房公积金，招标人可不定期检查中标供应商对外包人员的薪酬发放情况。

3. 中标供应商组织外包人员岗前培训、上岗资格培训、再教育培训等事宜。中标供应商办理外包人员的录用和解聘，且需经招标人审核，一经招标人确认，未经招标人和实际使用企业同意不得擅自更换，不得随意撤换或增减外包人员。

4. 招标人可根据工作需要，按照相关法律法规规定对外包人员进行人数及工作调整。中标供应商须按照招标人要求提供外包人员，外包人员严格按照招标人要求时间上下班，必要时按照实际工作进度加班。中标供应商应做好外包人员工作纪律、规章制度的教育和学习工作，要求外包人员服从招标人工作安排和分配，遵守各项管理规章制度。

5. 由招标人负责对外包人员进行考核，中标供应商须及时无条件办理试用期内考核不合格的外包人员退回手续办理及补岗工作。

6. 中标供应商与外包人员存在劳动关系，发生工伤事故的，由中标供应商承担全部责任。

7. 中标供应商应及时处理招标人与外包人员之间的工作管理纠纷。服务期限内，中标供应商应作为第一责任人负责处理外包人员的劳资纠纷，招标人可视情况予以协助。中标供应商按照国家法律相关规定承担用人单位应承担的所有经济补偿和法律责任。

8. 中标供应商确保外包人员保守招标人所有与业务工作相关的秘密，严禁泄露。因中标供应商或外包人员泄密，给招标人造成不良影响和损失的，招标人有权追究中标供应商法律责任。

（三）、付款方式

1. 根据甲方结算确认的上月应付款项金额，乙方于每月 10 日前向甲方提交上月应付款项金额的等差额专用发票及相关请款资料（包括但不限于合同复印件、付款申请书、人员考勤记录等），甲方自收到乙方相关资料之日起 20 个日历天内向乙方支付应付款项。

2. 因中标供应商原因导致外包人员工资计算、发放延误的，每逾期一日扣当月具体项目合同费用总金额 5%，合同期内累计超过三次，招标人有权与中标供应商解除合同。

3. 中标供应商提前终止或解除合同的，应按终止或者解除合同上一个月的费用总额的标准向招标人支付 3 个月的违约金。违约金计算方式为“上月费用总额*3 个月”。

（四）、其他需说明的事项

1. 招标人有权对中标供应商进行现场考察，如发现存在弄虚作假情形的，将取消其中标资格并追究相关法律责任。

2. 如发现泄密、盗窃资料或以工作便利谋取不当利益等情形，招标人有权扣除全额外包费用，保留法律诉讼权利。情况严重的，招标人有权解除合同，并追究相关责任。

3. 在服务期内，中标供应商有下列行为之一的，招标人有权取消其中标供应商资格，提前终止框架协议及具体项目合同：

- （1）弄虚作假、隐瞒真实情况骗取中标供应商资格的；
- （2）在所涉具体项目过程中，出现严重违约情形的、存在转包或挂靠情形的；
- （3）因行贿、受贿、串通投标、转包、挂靠受到有关政府部门处罚的；
- （4）拖欠所涉外包人员工资，经劳动或其他政府部门催告或通报仍不清偿的；
- （5）未按投标时承诺的事项履行承诺、违反有关规定等情形的；
- （6）在经营活动中有重大违法行为；造成其它严重后果或恶劣影响的行为；
- （7）法律法规、协议约定的其他终止情形的。

4. 招标方因丧失本项目部分或全部管理权，或不可抗力的自然因素，而导致采购无法履行，本招标文件与合同自行终止，双方互不承担责任。