

关于全国糖酒商品交易会 展会客服 2024 年度项目招标公告

根据全国糖酒商品交易会工作推进要求，全国糖酒商品交易会展会客服 2024 年度项目已具备招标条件，项目采取谈判采购方式进行，现对该项目招标文件进行公示，择优选取中标单位。具体情况如下：

一、投标人资格要求

（一）依法成立，具备独立承担民事责任的能力，具有法人资格或者得到企业法人的授权。

（二）公司处于正常生产经营状态，没有处于被责令停业、投标资格被取消、财产被接管、冻结，破产状态，

“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）未列入失信被执行人名单、没有严重违约及重大工程质量问题情况；

（三）具备签订和履行合同的能力和信誉，近三年经营活动中无重大违法、违规记录和重大法律纠纷，具有健全的财务会计制度和良好的财务状况。

（四）根据项目特点，因项目执行需要具备国家有关

部门、行业要求必须取得的质量、安全、环保、绿色认证或其他生产经营许可的，应予以提供相关资质材料。

（五）投标单位的投标授权代理人、项目负责人及团队管理人员应为投标单位依法缴纳社保的本公司正式员工。

（六）本项目不接受联合体形式参与投标。

二、项目概况与招标范围

（一）项目名称：全国糖酒商品交易会展会客服 2024 年度

（二）项目实施地点：北京。

（三）项目实施时间：2024 年 1 月-12 月，具体进场时间以招标方通知为准。

（四）采购内容：

1、以人工电话客服方式解答全国糖酒商品交易会全年度展会信息相关的各类咨询。主要包括如下内容：

类别	说明
展会基础信息	向展会观众介绍全年全国糖酒会展会基础信息
论坛活动信息	向会议观众介绍全年全国糖酒会论坛活动信息

布展撤展信息	向搭建单位介绍全年全国糖酒会布展撤展信息
展会门禁信息	向展会各方介绍全年全国糖酒会展会门禁信息

服务人员配置及服务时间要求:

日期	人员	时间
日常工作时间	不少于 1 人	9:00-17:00
春季展前两周至展后两周	不少于 4 人	8:00-22:00
秋季展前一周至展后一周	不少于 3 人	8:00-22:00
日常突发应急事件	不少于 1 人	按需临时增加

电话客服以 30 条折算为 1 人天；客服电话总量/30 为计费人天。服务报价客服总量预计为计费客服 150 人/天。

2、以人工电话客服方式回访全国糖酒商品交易会各届展会的主要展商。主要内容包括展会交易效果及参展体验、展会整体服务评价、个别展馆专项服务评价、对展会的意

见建议等。

展会项目	回访数量	完成时间
保留额外调整	1000 条	2024 年 12 月底 前
第 110 届全国糖酒商品交易会	2500 条	2024 年 4 月底前
第 111 届全国糖酒商品交易会	1500 条	2024 年 11 月底 前

注意事项：回访展商信息由招标方提供，投标方只需按照招标方提供的回访展商信息数量完成回访，单人最多回访 4 道类别题目，20 道细分题目，具体回访目标内容根据实际业务推进需要进行调整。

（五）相关要求或技术标准

1. 服务单位需对所有电话服务进行全程录音，以备后期查询验证。

2. 服务单位需对自身服务形成全面总结，总结报告需针对不同服务内容分别形成报告，并进行内容汇报。总结

报告通过主办单位验收为项目结算必要条件。

3. 服务单位对于客户咨询问题需进行分类统计，统计方向包括但不限于咨询类别、咨询数量；同时对于未能提供答案的客户问题，需以电子记录报告的形式进行呈现。

4. 服务单位提供的服务人员需对主办单位提供的相关资料进行认真学习，保证对资料的熟悉程度能够满足正常应答。

5. 服务单位如在服务过程中，对主办单位造成侵权或名誉损失，需对相关侵权或损失承担全部责任。

6. 投标方需对全国糖酒商品交易会基本情况及运营模式有正确理解，投标方应根据本项目目标需求，制定合理的回访服务方案，在招标方的指导下组织实施相关工作。

7. 对于最终执行电话回访的问题内容，需经招标方审核同意，服务人员需有能力使用合理的调研话术，关注重点问题，获取真实有效的反馈结果并记录总结，保障调研质量。

8. 投标方不得将招标方提供的任何数据信息用于与提供服务无关的事务，不得以任何方式泄露项目实施中的相关资料，在项目实施结束后，投标方需按照投标方要求对

项目所记录的数据信息进行清除。

（七）报价方式

1. 报价需为各分类项目明细数量、单价报价，并形成最终投标总价，报价为含税价，并注明税率。

2. 报价需涵盖涉及本项目的物料、人力、餐饮、交通、住宿等一切可预见费用。执行过程中非特殊情况，招标方不再支付额外费用。

3. 请投标方根据“附件：报价模板”报价，不得随意更改报价格式，投标方应充分理解报价模板中列明的采购数量为预估数量，实际发生数量可能与预估数量存在一定偏差，最终结算金额将以实际发生数量计算。对报价内容存在疑问的可根据文末列示的联系方式进行咨询。

三、报名及投标时间安排

（一）项目公示

采购项目文件通过中粮糖业 EPS 系统平台 (<https://eps.tunhe.com/Supplier/ForeSupplier/QwRegStepStart>) 进行公示。

（二）注册报名

1. 该项目的报名时间为即日起至 2023 年 12 月 22 日

12: 00。

2. 投标方通过中粮糖业 EPS 系统平台 (<https://eps.tunhe.com/Supplier/ForeSupplier/QwRegStepStart>) 注册报名并上传相关文件 (见“附件: 供应商注册及投标操作手册”), 其中授权委托书、廉洁承诺书、质量承诺书、企业信用报告为必传文件。招标方将在资质审查阶段对注册报名信息进行审核。

3. 已注册过的供应商需要在报名时对公司注册信息进行更新和完善, 包括已过时效的营业执照、授权委托书、廉洁承诺书、质量承诺书等。

4. 若存在报名不足三家单位的情况, 报名和报价时间将顺延, 具体时间以招标方通知为准。

(三) 投标时间

1. 投标方需在中粮糖业 EPS 系统平台 (<https://eps.tunhe.com/Supplier/ForeSupplier/QwRegStepStart>) 线上填报价格, 同时上传投标文件电子版 (盖公章版本)。投标文件电子版上传时间至 2023 年 12 月 28 日 9: 00。

2. 投标文件应包括商务部分和技术部分。投标方应按

照招标方提供的“附件：投标文件模板”制作标书。标书中除固有格式文件外，还应涵盖根据项目文件要求及项目评分标准要求提供的相关内容。

（四）开标时间

1. 开标时间：2023年12月28日9:30。

2. 开标地点：北京市朝阳区兆泰国际中心 C 座 8 层 802 室（暂定）

本次谈判暂定于开标当日采用线上及线下结合方式进行，投标方应具备线上展示相关投标文件的硬件能力。线下谈判地址：北京市朝阳区兆泰国际中心 C 座 802。

四、投标须知

（一）付款条件：按照合同草案相关约定执行，特殊情况双方另行协商。

（二）当招标方根据现场谈判情况开启二次报价时，投标方应在规定时限内完成 EPS 系统报价。

（三）本项目文件涉及相关事项若发生变更，我公司将通过中粮糖业 EPS 电子采购平台或邮件方式进行澄清，投标方必须在规定时间内做出回复。

（四）投标人不得以任何形式转包买卖合同项下的义

务。

（五）投标人不得以任何形式贿赂我公司任何工作人员，不得以任何形式干涉我公司采购工作组的正常工作及影响采购授标结果。不得以提供虚假投标资料、恶意竞争、恶意投诉等方式影响项目采购的公平公正。经我公司核查发生违规事项的，将按照《中粮糖业供应商管理办法》及相关制度处理。

（六）当投标出现 IP 地址重复（在招标方的现场投标除外）等疑似串通投标的重大不良行为事件时，一旦核实，将取消本次项目投标资格，并按照《中粮糖业供应商管理办法》处理。

（七）本项目若因国家或地方办展政策、地震、火灾、疫情等不可抗力因素导致全国糖酒会延期或取消，则甲方有权利根据实际情况对采购项目进行延期或取消。

五、评分标准及中标方式

评分标准：满分 100 分。其中：价格分为 40 分，评分细则详见“附件：评分标准”。本项目不含税响应总价作为项目评分标准中的评标基准价计算依据。

中标方式：本次采购拟选取推荐中标单位 1 家，备选

供应商 1 家（备选供应商采取按评分结果由高到低依次排序选取原则）。

采取综合评标法。评分标准为满分 100 分，评标细则见附件。由采购评标组成员按上述评分标准进行综合评分，综合平均分最高者为推荐中标单位。但公司有权力因项目调整、采购流程存在舞弊等因素要求重新进行报价或调整推荐中标单位，也可重新启动采购。

最终服务方案以双方签订合同为准。

说明：中标后不按要求签订合同供货或供货、服务内容达不到合同约定的，供方将承担由此给需方造成的实际损失（此损失包括需求方因此产生的无效工作带来的一切损失以及因违约给展会带来的一切损失），招标方有权确定优先选择排名第二的投标方或者重新采购，同时，招标方将根据中粮糖业及会展公司相关采购管理办法采取包括关闭一至三年的合作关系、降低供应商评级等方式进行处理。

中标通知：最终中标结果将通过中粮糖业 EPS 系统平台

（ <https://eps.tunhe.com/Supplier/ForeSupplier/QwRegStepStart> ）进行公示。中标方须于本项目中标通知书发出

后三十日内签署合同。

- 投标方参与投标即视同认可并接受本采购方案的所有条款

- 合同草案

请参见附件《全国糖酒会展会客服 2024 年度项目服务协议》。

八、中粮糖业纪委办公室联系方式

(一) 寄信通信地址：北京市朝阳区朝阳门南大街 8 号 9 层 905 房间，中粮糖业纪委办公室收，邮编：100020

(二) 致电举报电话：010-85017235

九、联系人及方式

本采购项目内容技术咨询：姓名 贾丹雯 电话 13011012781

报名及注册、投标答疑：姓名 张怡思 电话 13439679242

十、招标文件附件

附件 1：报价模板

附件 2：评分标准

附件 3：供应商注册及投标操作手册

附件 4：投标文件模板（含商务及技术部分）

附件 5：项目服务协议模板

中粮会展（天津）有限公司

2023年12月14日