

配餐公司天津地区客户服务专有协议（标段二：海油发展内部）评审细则

标段编号：24-CNCCC-FW-GK-6870/02

评标方法：综合评分法

序号	评审环节	评审因素	评审标准
1	供应商行为分析	硬件信息	对比各投标文件所使用的电脑硬件信息，看是否存在共用电脑的情况
2	供应商行为分析	标书相似度	检查各投标文件之间文本内容的相似度
3	供应商行为分析	标书文件信息检查	对标书文件作者的审查，作为判断围串标的依据之一
4	形式评审标准	投标人名称	与营业执照一致。
5	形式评审标准	投标函及投标函附录签字盖章	有法定代表人（单位负责人）或其委托代理人签字或加盖单位章。由法定代表人（单位负责人）签字的，应附法定代表人（单位负责人）身份证明，由代理人签字的，应附授权委托书，身份证明或授权委托书符合第六章“投标文件格式”的规定。
6	形式评审标准	投标有效期	投标截止之日起120天内保持有效。
7	形式评审标准	投标保证金	壹拾万元人民币，应符合第二章投标人须知3.4.1条款内容。境内投标人以现金或者支票形式提交的投标保证金，应当从其基本账户转出。
8	形式评审标准	联合体投标	不接受联合体投标
9	形式评审标准	备选方案	不允许备选方案
10	形式评审标准	报价文件特征码	若发现不同投标人在供应链系统上“报价文件特征码”环节里“文件制作机器码、文件创建标识码和MAC地址”中的任何一类内容一致时，否决所有涉及投标人的投标。
11	形式评审标准	投标文件格式	符合第六章“投标文件格式”的规定。

序号	评审环节	评审因素	评审标准
12	形式评审标准	投标人不得存在的其他情形	不存在招标文件第二章“投标人须知表和投标须知1.4.3”规定的任何一种情形。
13	形式评审标准	分包要求	不允许分包。
14	形式评审标准	两步开标法要求	凡是在无价格投标文件中出现投标报价，投标将被否决，产生的后果由投标人自行承担。
15	资格评审标准	营业执照	<p>投标人须是中华人民共和国境内具有独立承担民事责任能力的法人，或具备国家认可经营资格的其他组织。</p> <p>(1) 投标人为企业的，应具有合法有效的企业法人营业执照、税务登记证及组织机构代码证或证照合一的营业执照；</p> <p>(2) 投标人为分公司的，应具有合法有效的营业执照、税务登记证及组织机构代码证或证照合一的营业执照和母公司合法授权书。总公司与分支机构只可一家参与投标，同时参与投标视为投标无效；</p> <p>(3) 投标人为事业单位的，投标人应经全国各级事业单位登记管理机关核准登记或者备案，具有合法有效的事业单位法人证书。</p>
16	资格评审标准	业绩要求（开标时需进行信息公开）	<p>(1) 2021年1月1日至投标截止日（以合同签署时间为准），投标人应具有至少1个合同的服务业绩之一（业绩结算金额不低于300万元人民币）：1) 客户服务，2) 会务服务，3) 前台接待服务，4) 包含客户服务或会务服务或前台接待服务的综合后勤服务；</p> <p>(2) 投标人须按规定格式提交业绩表，并提交相关业绩证明文件。业绩证明文件至少包括：1) 合同复印件和2) 服务验收证明材料。投标人所提交的业绩证明文件必须至少体现以下内容：合同签署时间、合同签署页（应有双方签字或盖章）、项目名称、主要工作内容及服务验收证明材料；</p> <p>(3) 未提交业绩证明文件，或所提供的业绩证明文件无法体现满足上述业绩要求的，均视为无效业绩。</p>
17	资格评审标准	信誉要求	<p>(1) 投标人自2021年1月1日起至投标截止时间止，投标人或其法定代表人、拟委任的项目负责人无行贿犯罪行为的。为便于招标人复核，投标人应自行到中国裁判文书网；（http://wenshu.court.gov.cn）查询本单位及其法定代表人、拟委任的项目负责人的行贿犯罪信息，确认没有行贿犯罪的页面截图打印出来；</p> <p>(2) 投标人承诺：中国海油在职员工（不含正式派出的）未有在投标人单位担任股东、法人代表、董事、监事和其他任职人员的情形。注：（上述带网站网址的信誉要求条款，投标人请自行查询，将查询结果加盖公章后放入投标文件）。</p>
18	资格评审标准	投标承诺书要求	投标人按照指定格式提供“投标承诺书”，符合第六章“投标文件格式”的规定。
19	资格评审标准	缴纳履约保证金承诺书要求	投标人按照指定格式提供“缴纳履约保证金承诺书”，符合第六章“投标文件格式”的规定。
20	资格评审标准	服务期要求	自合同签订之日起3年（暂定2024年9月1日-2027年8月31日，具体日期以招标人服务

序号	评审环节	评审因素	评审标准
			委托书为准)。
21	资格评审标准	其他要求	不存在国家法规和招标文件明确否决投标的其它条款和要求。
22	资格评审标准	公开的资质、业绩要求	投标人务必确保开标环节“业绩信息及对招标文件星号条款响应情况”中公开的业绩内容与投标文件中提供的业绩内容一致。未按要求在开标环节“资质、业绩信息及对招标文件星号条款响应情况”中进行公开的业绩信息，评标阶段不予认可。招标文件中明确要求资质需要在评标阶段通过权威网站查询的，以权威网站查询结果为准。投标文件中已提供查询结果证明但未查询到的，可以澄清。招标文件中未明确要求通过权威网站查询的，以投标文件为准。
23	响应性评审标准	主要服务人员储备要求	<p>投标人至少具备4名符合本招标文件要求的、投标人自有的、确定能够入场为本项目服务的主要服务人员（入场筹备期间，主要服务人员招标人允许投标人有20%（如计算后涉及小数点的，按四舍五入取整数计算）的人员变动，超出比例范畴招标人将按照招标文件第七章合同标准格式附件11违约情形中条款处理）。本招标所指的主要服务人员是指客户服务经理2名，客户服务主管2名。自有人员是指与投标人签订劳动合同并在投标人公司缴纳社保的人员，投标人子公司人员不视为投标人自有人员，投标人母公司及上级公司人员不视为投标人自有人员，投标人分公司人员可视为自有人员。具体要求如下：</p> <p>（1）客户服务经理：年龄25-45岁，女性，大学本科或以上学历或年龄25-50岁，男性，大学本科或以上学历。</p> <p>（2）客户服务主管：年龄25-40岁，女性，大专或以上学历或年龄在25-45岁，男性，大专或以上学历。</p> <p>投标人提供上述人员身份证复印件、为上述人员在本单位缴纳的3个月（从2024年04月01日-2024年06月30日期间）的社保证明文件、有效健康证明、公安机关出具的无犯罪记录证明、学历证书。上述资料中的人员信息应一致，原件备查。评审中出现无证明资料或资料不齐全，一律视为不合格。</p> <p>注1：上述涉及提供学历证书服务人员需提供中国高等教育学生信息网（学信网）查询真伪记录文件。注2：上述所有人员社保缴费证明必须由社保部门开具的或从社保网站打印的证明（证明中参保单位名称须与申请人单位名称一致），参保单位为申请人分公司的，视同为参保单位名称须与申请人单位名称一致。投标单位提供的社保证明可以通过二维码扫描或者通过第三方APP软件确认其真实有效，若不可通过扫描方式或者APP方式确认的，投标单位必须在投标文件中附当地社保查询网址，用户名及密码等方式可以确认其社保真实性，任何查询不符合招标文件要求的或者未按照要求拒不提供的或者无法查询的，均按照否决处理。对社保信息有问题，经评标委员会依据相关法律法规确认后均按照否决处理。（说明：投标人提供的上述人员社保缴费证明资料集中放置，以便于核查）。</p>
24	资信业绩评分标准	相关业绩（开标时需进行信息公开）（满分：100分）	在满足资格评审业绩要求的基础上(除资格评审业绩外)每多提供1份有效业绩合同的，得25分（最高得100分）。未提供有效业绩合同的或提供的业绩合同与公告要求不一致的，不得分。

序号	评审环节	评审因素	评审标准
25	服务大纲评分标准	一般服务人员储备情况 (满分：40分)	<p>投标人提供符合本招标文件要求的、投标人自有的、确定能够入场为本项目服务的一般服务人员(入场筹备期间,一般服务人员招标人允许投标人有30%的人员变动(如计算后涉及小数点的,按四舍五入取整数计算),超出比例范畴招标人将按照招标文件第七章合同标准格式附件11违约情形中条款处理)。本招标所指的一般服务人员是指客户服务A、客户服务B、前台服务A、前台服务B、会议服务A、会议服务B、音响设备调试服务。自有人员是指与投标人签订劳动合同并在投标人公司缴纳社保的人员,投标人子公司人员不视为投标人自有人员,投标人母公司及上级公司人员不视为投标人自有人员,投标人分公司人员可视为自有人员。</p> <p>(一)以下服务内容,投标人每提供1人次有效资料,得2分,本项最高得10分,最低得0分,其中第(1)-(3)封顶分为8分,第(4)封顶分为2分。具体要求如下:</p> <p>(1)客户服务A:年龄22-40岁,性别不限,大学本科及以上学历(如为空中乘务相关专业院校毕业生,学历可放宽至专科),本科应具备全国大学生英语等级考试四级或以上证书(如为空中乘务相关专业院校专科应通过英语应用能力A级或以上考试证明资料)。</p> <p>(2)前台服务A:年龄20-35岁,女性,大学本科及以上学历(如为空中乘务相关专业院校毕业生,学历可放宽至专科),本科应具备全国大学生英语等级考试四级或以上证书(如为空中乘务相关专业院校专科应通过英语应用能力A级或以上考试证明资料)。</p> <p>(3)会议服务A:年龄在20-35岁,女性,大学本科及以上学历(如为空中乘务相关专业院校毕业生,学历可放宽至专科),本科应具备全国大学生英语等级考试四级或以上证书(如为空中乘务相关专业院校专科应通过英语应用能力A级或以上考试证明资料)。</p> <p>(4)音响设备调试服务,年龄在26-45岁,性别不限,大专或以上学历,具有音响调音员(高级)证书(职业技能鉴定管理中心颁发的或人力资源职业技能人才协会颁发的或中国人力资源职业技能测评中心颁发的)。</p> <p>(二)以下服务内容,投标人每提供1人次有效资料,得1分,本项最高得30分,最低得0分。具体要求如下:</p> <p>(5)客户服务B:年龄22-40岁,女性,大专或以上学历。</p> <p>(6)前台服务B:年龄20-35岁,女性,大专或以上学历。</p> <p>(7)会议服务B:年龄在20-35岁,女性,大专或以上学历。</p> <p>投标人提供上述人员身份证复印件、为上述人员在本单位缴纳的3个月(从2024年04月01日-2024年06月30日期间)的社保证明文件、有效健康证明、公安机关出具无犯罪记录证明、学历证书、英语水平证明资料(上述第1-3项涉及提供)、音响调音员(高级)证书(上述第4项涉及提供)。上述资料中的人员信息应一致,原件备查。评分中出现无证明资料或资料不齐全的,一律作不得分处理。注1:上述涉及提供学历证书服务人员需提供中国高等教育学生信息网(学信网)查询真伪记录文件。注2:上述所有人员社保缴费证明必须由社保部门开具的或从社保网站打印的证明(证明中参保单位名称须与申请人单位名称一致),参保单位为申请人分公司的,视同为参保单位名称须与申请人单位名称一致。投标单位提供的社保证明可以通过二维码扫描或者通过第三方APP软件确认其真实有效,若不可通过扫描方式</p>

序号	评审环节	评审因素	评审标准
			或者 APP方式确认的，投标单位必须在投标文件中附当地社保查询网址，用户名及密码等方式可以确认其社保真实性，任何查询不符合招标文件要求的或者未按照要求拒不提供的或者无法查询的，均按照不得分处理。对社保信息有问题，经评标委员会依据相关法律法规确认后均按照否决处理。（说明：投标人提供的上述人员社保缴费证明资料集中放置，以便于核查）。
26	服务大纲评分标准	项目理解能力 (满分：10分)	<p>投标人根据招标文件列明的工作内容及要求，结合本项目特点、重点、难点，提供相应的措施。措施贵在可行有效，切勿大篇幅复制招标文件内容。有关措施在技术标书其他段落有详细内容的，可提供有效指引，不必重复提供。</p> <p>1、投标人提供的措施内容完善、可行性强，能完全满足招标人要求的，得10分；</p> <p>2、投标人提供的措施内容较完善、可行性较强，能较好满足招标人要求的，得7分；</p> <p>3、投标人提供的措施内容完善程度一般、可行性一般，能基本满足招标人要求的，得4分；</p> <p>4、投标人提供的措施内容完善程度差、可行性差，不能满足招标人要求的，得0分。</p>
27	服务大纲评分标准	人员培训能力 (满分：10分)	<p>投标人提供与本项目相关的人员培训能力的有关资料。</p> <p>1、具备培训管理体系文件，提供本项目相关培训计划且内容完善，可执行性强的，得10分；</p> <p>2、提供本项目相关培训计划，内容较完善，可执行性较强的，得7分；</p> <p>3、提供本项目相关培训计划，内容完善程度一般，可执行性一般的，得4分；</p> <p>4、提供本项目相关培训计划，内容完善程度差，可执行性差的，得0分；</p> <p>注：管理体系文件可以为经第三方认证的体系文件，也可以为非认证的体系文件。</p>
28	服务大纲评分标准	工装配置能力 (满分：10分)	<p>投标人提供服务人员工装配置的进度计划及有关措施。1、投标人有关措施能保证30天内配置符合招标人要求工装的，得10分；2、投标人有关措施能保证45天内配置符合招标人要求工装的，得5分；3、投标人有关措施能保证60天内配置符合招标人要求工装的，得2分；4、投标人配置符合招标人要求的工装时间超过60天的，得0分；</p> <p>注：从招标人或招标人通过公开招标确定的厂家购置工装，工装制作周期一律视为20天，投标人应考虑量体裁衣与招标人核实样衣等流程及周期。从其他渠道购置工装的，应考虑工装厂家排单周期、制样周期、量体裁衣与招标人核实样衣等流程及周期。</p>
29	服务大纲评分标准	体系化管理能力 (满分：10分)	<p>投标人提供能证明本单位体系化管理能力的相关资料。1、同时具备业务连续性管理体系、履约能力达标评测体系的，得10分；2、具备以上任意1个管理体系的，得5分；3、不具备以上体系的，得0分。注：管理体系文件可以为经第三方认证的体系文件，也可以为非认证的体系文件。</p>
30	服务大纲评分标准	风险管理能力-危险源管理 (满分：10分)	<p>投标人提供与本项目相关的危险源清单及控制措施。1、危险源清单内容完善，控制措施合理可行的，得10分；2、危险源清单内容较完善，控制措施合理、可行性较好的，得5分；3、危险源清单内容不完善，控制措施可行性较差的，得0分。</p>
31	服务大纲评分标准	安全资源配置-专职	1、投标人安全管理人员拥有政府安全生产监督管理部门或应急管理部门颁发的相

序号	评审环节	评审因素	评审标准
		安全管理人员 (满分:10分)	<p>关证书或培训证明的,得10分;2、投标人安全管理人员拥有行业协会或培训机构出具的相关证书或培训证明的,得5分。3、投标人安全管理人员拥有本公司出具的相关证书或培训证明的,得2分。4、投标人不具备以上证书或培训证明的,得0分</p> <p>投标人提供相关人员身份证复印件、为上述人员在本单位缴纳的3个月(从2024年04月01日-2024年06月30日期间)的社保证明文件、相关证书或培训证明文件。上述资料中的人员信息应一致,原件备查。评分中出现无证明资料或资料不齐全或评审委员会无法凭所提供资料判断是否得分的情况,一律作不得分处理。</p> <p>注:上述所有人员社保缴费证明必须由社保部门开具的或从社保网站打印的证明(证明中参保单位名称须与申请人单位名称一致),参保单位为申请人分公司的,视同为参保单位名称须与申请人单位名称一致。投标单位提供的社保证明可以通过二维码扫描或者通过第三方APP软件确认其真实有效,若不可通过扫描方式或者APP方式确认的,投标单位必须在投标文件中附当地社保查询网址,用户名及密码等方式可以确认其社保真实性,任何查询不符合招标文件要求的或者未按照要求拒不提供的或者无法查询的,均按照不得分处理。对社保信息有问题,经评标委员会依据相关法律法规确认后均按照否决处理。(说明:投标人提供的上述人员社保缴费证明资料集中放置,以便于核查)。</p>
32	价格初步评审标准	价格标投标函签字盖章	有法定代表人或其委托代理人签字或加盖单位章
33	价格初步评审标准	投标文件格式	符合第六章“投标文件格式”的规定
34	价格初步评审标准	报价唯一	只能有一个有效报价,本次招标不接受选择性报价或附加条件的报价。除非国家税法修改,投标报价表中标明的价格和增值税税率在合同执行过程中是固定不变的,不得以任何理由予以变更。以可调整的价格提交的投标将作为非响应性投标而予以拒绝。
35	价格初步评审标准	围标串标	有以下情形的,视为投标人相互串通投标,否决所有涉及投标人的投标:不同投标人的投标文件异常一致或者存在两处以上一致性错误;或者投标报价呈规律性差异的项数达到报价清单的50%以上。
36	价格初步评审标准	招标控制价	含增值税CNY37320000元,报价超出上述金额的视为评议不合格。
37	价格初步评审标准	低于成本报价	(1)评标委员会发现投标人的报价明显低于其他投标报价,使得其投标报价可能低于其成本的,应当要求该投标人作出书面说明并提供相应的证明材料。投标人不能合理说明或者不能提供相应证明材料的,由评标委员会认定该投标人以低于成本报价竞标,并否决其投标。(2)投标人各人员报价不得低于投标人注册地当地最低工资标准,存在低于工资标准的否决其投标。
38	价格评审	是否需要评分:需要	

序号	评审环节	评审因素	评审标准
		满分：100分 是否多轮报价：否 评标价计算规则： $\text{评标价} = \text{算数修正投标报价} \times \frac{\text{评标价}}{\text{投标报价}}$ $= \text{投标报价} - \text{专业工程暂估价（含税）} \times \frac{\text{合计金额} - \text{暂列金额（含税）}}{\text{合计金额}}$	
39	价格评审	是否需要评分：需要 满分：100分 是否多轮报价：否 评标价计算规则： $\text{评标价} = \text{算数修正投标报价}$	