**北京三元食品股份有限公司**

**2021年电商事业部线上天猫网店运营**

**服务公司招标文件**

**二〇二一年二月**

**第一部分 邀请书**

尊敬的服务商：

三元食品作为中国乳品行业的龙头企业，具有较高的行业影响力及市场占有率。2019年全年，三元电商整体增长11.3%，高于行业及蒙牛、伊利等主要竞品线上增速，常低温品类均保持高于蒙牛、伊利等要主竞品的稳步增长；电商平台业务板块增长迅猛。为了更好的满足天猫渠道业务发展需求，提高三元食品在天猫渠道的市场份额，为用户提供第一竞争力的购物体验，寻求优质线上店铺运营服务公司；北京三元食品股份有限公司（以下称需求方），对三元食品线上天猫网店运营招标项目进行邀请，邀请特定投标人（以下称供应商）进行招标，通过本次招标引入行业优质天猫店铺运营经验的互联网店铺运营服务公司，供应商按照约定的服务要求，整合品牌天猫店铺运营资源，销量提升抓手和精细化运营能力，为三元电商天猫板块提供以互联网用户思维切入，数据赋能的店铺运营策略和消费者资产运营，以及货品结构策略。提升三元及旗下所有子品牌在天猫平台的认知度与美誉度，实现三元食品旗下所有子品牌及全线产品在天猫渠道品牌影响力及销售占比的提升。

本次招标项目为《2021年电商事业部线上天猫网店运营服务公司招标项目》。

未来的服务内容拟包含以下内容：

供应商服务三元食品旗舰店、三元低温乳品旗舰店、三元天猫超市等阿里系平台的日常运营及维护，包括但不限于提供店铺日常运营维护服务、公关运营服务、活动策划服务、数据分析服务、精准营销推广服务、会员运营服务、平面设计服务、客服服务等，具体明细如下：

1、【店铺日常运营维护】根据品牌费用及平台实际体量制定年度计划，并按照品牌及平台规律进行合理的拆分，收集和整理产品的运营需求，日常的产品选品和上架维护，主图商详页优化维护，库存维护等，日常及大促活动及店铺页面维护；

2、【公关运营服务】保持与平台采销间的密切沟通，做好客情维护、内部资源的分享；保持与品牌的工作计划确认、进度回顾、问题沟通等。

3、【营销活动策划并执行】根据平台节奏制定活动策划及运营的方案，并与品牌方进行力度及费用确认；与平台运营进行资源沟通，争取店铺/活动最大化曝光，达到更高销售额；大促活动方案策划及沟通执行。产品卖点挖掘分析优化改进，编写产品策划方案和推广渠道分析，制定有效的产品推广计划 。

4、【数据分析】定期收集和分析运营数据，竞品调查汇总，收集分析网络热销产品以及热门促销模式，为产品和运营策略制定提供有效的数据支持，提出有效的应对策略；进而带动店铺或品牌的整体提升；平台各资源流量、产出等数据分析，做到活动规划更精确、推广投入更有效；品牌整体用户数据定期分析，不断优化用户拉新和复购率提升方案并执行；对店铺产品访问量、跳失率等相关数据进行汇总分折及提供改进方案 ；

5、【营销精准推广】根据品牌特性及人群制定营销推广计划，通过策划各类活动，整合各种互联网资源进行有效的广告宣传和促销推广；负责站内直通车，品销宝，钻展，超级推荐，达摩盘等阿里妈妈营销方面产品及店铺推广，制定每月推广计划，制作推广素材，并把握推广节奏，保证推广ROI，做好投放的数据统计，并进行数据分析和调整，以达到ROI的不断提提升；

6、【会员运营】负责店铺会员运营体系搭建、积分体系搭建，会员人群分析，会员分层及精准投放，日常会员权益玩法丰富度提升，并不断更新优化，制定会员节活动方案并执行按月度、季度、年度会员运营制定会员目标，规划、拆解并跟进目标达成；会员体系，数据分析，定期输出会员运营报告，提出有效的改进方案并优化执行。

7、【平面设计】根据品牌需求制定设计规范，创意输出，主图、详情页的制作，或根据平台要求进行对应的修改，品牌市场部确认审核；平台活动资源位图片制作，店铺及活动页的静态页面制作；广告推广资源位素材制作。

8、【店铺自播】在店铺直播间为产品做直播服务，按季度确定直播排期，结合平台活动节奏，制定直播主题方案并执行，筛选优质主播，监控直播质量及效果数据，维护直播间品牌客户。

9、【内容运营】负责平台内容运营维护，日常更新，提升产品的影响力和关注度；负责外部内容资源的接入，以及自有内容的传播；组织参与重要项目的创意构思、文案及客户提案, 给予前期提案、设计创意说明；负责产品卖点洞察、挖掘，进行产品和专题性文案的创意和撰写，活动专题策划、整体活动文案的撰写，传播文案、推广文案的撰写。

10、【客服服务】提供售前、售中及售后客服工作；熟悉平台交易规则及操作过程，熟练使用平台及客服后台，根据品牌特点进行相关客服话术制作，根据客户需求，解答客户咨询问题，监督回复率及效果情况，并根据客户问答特性及需求的收集、分析及反馈，不断更新知识库及话术，不断提升客服效率；按照规定和流程对顾客跟踪回访和商品的退换货处理；负责解决客户投诉维权，提高顾客满意度，维护顾客忠诚度，大促及直播期间，需根据实际需求安排客服值班。

1. **供应商资格准入**

为保证本次运营服务公司合作资格准入招标工作顺利完成，现对各供应服务商

配合事宜通知如下：

**1.1** **时间与地点**

招标时间： 2021年 3月9日13点 开始（暂定）

招标地点： 北京市大兴区瀛海镇瀛昌街8号三元食品南区

联系电话： 010-56306197

招标报名截止时间为2月28日17点前

招标形式：由于受重大疫情影响，招标形式以公示邮箱的邮件通知为准；

**1.2** **2021年网店运营服务合作提案内容**

以下为此次招标的提案内容（PPT形式）：

**以三元品牌天猫旗舰店（三元食品旗舰店）2021年店铺运营规划为课题(假设2020年达成5000万元，2021年销售目标1亿元，推广费用1千万元)，合理地进行销售任务&费用预算拆解、店铺运营策略及销量提升抓手创意提案，包含但不限于以下内容：**

**（1）市场洞察：三元电商目前在天猫平台生意诊断及重点发展方向。**

**（2）店铺规划：基于目前电商运营环境和趋势，制定店铺2021全年运营规划，包括但不限于店铺活动规划、流量引入规划、内容运营规划、精准推广规划、会员运营规划、货品结构规划等：**

**（3）公司介绍、服务团队、成功案例，基于未来服务内容的报价**

注：具体需求单将在招标资质审核通过后通过邮件下发。

**第二部分 投标方须知**

**Ａ** **说** **明**

1. **适用范围**

本招标文件仅适用于邀请书中所叙述项目的网店运营服务公司。

1. **定义**

2.1“评审方”系指组织本次评审活动的组织机构,即北京三元食品股份有限公司。

2.2“投标方”系指向评审方提交投标文件的服务商。

2.3“标的”系指投标方按招标文件规定，须向评审方提供的一切物品及其他有关材料和服务等。

2.4“服务”系指招标文件规定投标方须承担的策略、战略规划、创意以及其他类似的义务。

1. **投标方**

3.1投标方必须具备适合作为线上运营服务公司的相关营业执照、税务登记证、组织机构代码证等国家规定的相关资质文件。

3.2 允许在中国注册的外国独资或中外合资、合作企业、国内企业参加评审。

3.3 投标方应遵守有关的中国法律和规章条例。

3.4 受邀投标方一旦承诺参与招标的，评审方则视同该投标相关承诺条款为有效条款。

3.5 投标方法定代表人不能亲自参加投标的，参加人须出具《法人代表授权书》。

3.6 投标方展示时间不得超过 60分钟，答疑时间不得超过 10 分钟。

3.7投标方确认参标时，需提供公司简介、团队介绍、营业执照，以及以往快消品电商平台运营服务的成功案例，经我方审核通过后确认参标资格。报名单位通过我司招标组初审通过后发放具体需求单，最终报名成功以我司公示邮箱的邮件通知为准。

1. **评分标准**

**各投标人综合评分（100 分）=店铺运营规划（35分）+消费者资产管理（15分）+服务费用报价（30分）+公司实力及团队服务评分（20分）**

**Ｂ 投标文件**

1. **投标文件的构成**

5.1 投标文件用以阐明所需货物及服务、评审程序，投标文件由下述部分组成：

第一部分 邀请书

第二部分 投标方须知

第三部分 方案及报价

5.2 投标文件以中文编印。

1. **文件的澄清**

投标方对招标文件如有疑点，可在评审过程中要求澄清，评审方将视情况

确定采用适当方式予以澄清或以书面形式予以答复，并在其认为必要时，将统

一答复给每一投标方。

1. **招标文件的修改**

7.1 在评审过程中，评审方可依据投标方要求澄清的问题而修改招标文件，并

通知每一投标方，投标方在收到该通知后应立即以响应并予以确认。

7.2 为使投标方在准备投标文件时有合理的时间考虑招标文件的修改，评审方

可酌情推迟评审截止时间，并及时通知每一投标方。

7.3 投标文件的修改将构成投标文件的一部分。对投标方有约束力。

7.4 所有问题均应在评审过程中澄清完毕，评审程序一旦终止，将不能更改。

**Ｃ投标文件的编写**

1. **要求**

投标方应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求提供投标文件，并保证

所提供的全部资料的真实性，以使其投标对招标文件做出实质性响应，否则其投标

可能无效或被拒绝。

1. **投标文件语言**

投标文件及投标方和评审方就评审交换的文件应以中文书写。

1. **投标文件的组成**

**①《营业执照》《税务登记证》（复印纸质版）；**

**②《2021年三元电商事业部线上天猫网店运营服务投标文件3份》（电子版与纸质版）；**

**③《投标人近两年内在经营活动中没有重大违法记录声明》（纸质版）；**

**④《法定代表人授权书》；（纸质版）**

**⑤《被授权人身份证或法定代表人身份证》；（复印纸质版）**

**⑥ 投标方认为需要加以说明的其他内容；**

备注：

1、以上文件除电子版外均需加盖投标方公章并将文件密封盖骑缝章储存现场开标。

2、讲标需用我公司的电脑，因此需另自带一份电子版文件拷到我司电脑内。

项目联系人：

服务内容沟通：彭武洪                        第二联系人：武天琴

电话：13522383667                      电话：13522744226

Email: [jikepwh@163.com](mailto:117745130@qq.com) Email: sanyuanqjd@163.com

北京三元食品股份有限公司

电商事业部自营部

二〇二一年二月