

到户公域电商客服服务

竞争性磋商文件

项目名称：到户公域电商客服服务

项目编号：SYCS -DH-2026 -005

采购人：北京三元食品股份有限公司

日期：2026 年 6 月

目 录

第一章	磋商公告	3
第二章	供应商须知	6
第三章	评审方法和评审标准	16
第四章	采购需求	22
第五章	合同草案条款	23
第六章	响应文件格式	29

第一章 磋商公告

项目概况：

到户公域电商客服服务 的潜在供应商应在 北京三元食品股份有限公司 获取磋商文件，并于 2026 年 6 月 29 日 9 点 30 分（北京时间）前递交响应文件。

一、项目基本情况

- 1、项目编号：SYCS -DH-2026 -005
- 2、项目名称：三元及递公域电商客服服务
- 3、采购方式：公开竞争性磋商
- 4、磋商控制价：人民币100万元
- 5、服务需求：

服务类：

服务名称	服务期	服务内容	备注
专业公域电商客服服务	1 年	售前客服、电话客服、售后客服	具体服务内容 周期以实际合同 签订为准

- 6、项目地点：北京三元食品股份有限公司
- 7、合同履行期限：1自然年（具体以实际合同签订为准）
- 8、本项目是否接受联合体：是 否。

二、供应商的资格要求（须同时满足）

1. 供应商需在中华人民共和国境内注册，具备独立法人资格，具备有效的企业法人营业执照，具有独立承担民事责任的能力；
2. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，没有处于被责令停业或破产状态，

且资产未被重组、接管和冻结，须提供 2025 年经审计的财务报告（包括审计意见、资产负债表、现金流量表、利润表复印件加盖公章）或银行资信证明（原件或复印件）；

3. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4. 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，提供近 3 个月缴纳税收及社保的凭证；

5. 未列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单，无 200 万元以上行政处罚记录，须提供“信用中国”网站下载的信用信息报告并加盖公章；

6. 本项目不接受联合体报价；

7. 法律、行政法规规定的其他条件。

三、获取采购文件

1、时间： 2026 年 6 月 17日至 2026年 6 月 23日，每天上午09:00至11:30，下午13:00至16:00（北京时间，法定节假日除外）。

2、地点：北京三元食品有限公司南区到户事业部

方式：现场获取或通过邮箱地址：wangyuxin01@sanyuan.com.cn。

3、售价：0元。

4、获取磋商文件所需材料：

4.1 法定代表人身份证明书或法定代表人授权委托书原件（须加盖供应商单位公章）；

4.2 法定代表人或被授权人的身份证原件及复印件（复印件须加盖供应商单位公章）；

四、响应文件提交

递交截止时间： 2026 年 6 月 29 日 9 点 30 分（北京时间）。

地点：北京三元食品有限公司南区到户事业部

递交方式：

五、开启

时间：2026 年 6 月 29 日 9 点 30 分（北京时间）。

地点：北京三元食品股份有限公司南区到户事业部

六、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

七、其他补充事宜

本次磋商公告发布媒体：本公告在《北京三元食品股份有限公司官网》发布。

八、对本项目提出询问，请按以下方式联系。

1、采购人信息

名称：北京三元食品股份有限公司

地址：北京市大兴区瀛海地区北京三元食品股份有限公司南区一层
到户事业部

联系人：王雨欣

联系方式：13691089897

第二章 供应商须知

供应商须知资料表

本表是对供应商须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。标记“■”的选项意为适用于本项目，标记“□”的选项意为不适用于本项目。

条款号	条目	内容
2.2	项目属性	项目属性： <input checked="" type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 货物 <input type="checkbox"/> 工程
3.1	现场考察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织，考察时间：____年____月____日____点____分 考察地点：_____。
	磋商前答疑会	<input checked="" type="checkbox"/> 不召开 <input type="checkbox"/> 召开，召开时间：____年____月____日____点____分 召开地点：_____。
10.2	报价	1. 本次磋商为 2 轮报价 2. 响应文件中的报价为“首次报价” 报价的其他特殊规定： <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，具体情形：_____。
11.1	磋商保证金	磋商保证金金额：本项目不要求提交保证金 磋商保证金收受人信息： 开户行名称： 开 户 银 行： 账 号： 注：磋商保证金交纳人必须与供应商名称保持一致；汇款备注填写项目编号和项目名称
11.7.5		磋商保证金不予退还的其他情形： <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，具体情形：_____。
11.1	响应有效期	自提交响应文件的截止之日起算 90 日历天。
14.2.1	副本份数及电子版	响应文件应胶装成册 正本：1 份 副本：2 份 电子版：1 套 U 盘，内容包括：WORD 或 WPS 格式 1 份、盖章扫描版 PDF 格式 1 份

条款号	条目	内容
19.1	成交供应商的确认	<p>采购人是否授权磋商小组直接确定成交供应商： <input type="checkbox"/>否 <input checked="" type="checkbox"/>是</p> <p>成交候选人并列的，按照以下方式确定成交供应商： <u>评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。</u></p>
23.5	分包	<p>本项目是否允许分包： <input checked="" type="checkbox"/>不允许 <input type="checkbox"/>允许，具体要求：_____。</p> <p>(1) 可以分包履行的具体内容：_____； (2) 允许分包的金额或者比例：_____； (3) 其他要求：_____。</p>
24.1.1	询问	询问送达形式： <u>书面形式或电子邮件。</u>
24.3	联系方式	<p>接收询问和质疑的联系方式 联系部门：到户事业部 联系电话：13691089897 通讯地址：北京三元食品股份有限公司南区</p>

供应商须知

一、说明

1、采购人、供应商、联合体

1.1 采购人：指组织本次采购的北京三元食品股份有限公司。

1.2 供应商（也称“供应商”）：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

1.3 联合体：指两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加采购。

2、资金来源

2.1 资金来源：企业自筹。

3、现场考察、磋商前答疑会

3.1 若《供应商须知资料表》中规定了组织现场考察、召开磋商前答疑会，则供应商应按要求在规定的的时间和地点参加。

3.1.1 由于未参加现场考察或磋商前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响响应文件编制、报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由供应商自行承担不利评审后果。

4、响应费用

4.1 供应商应自行承担所有与准备和参加磋商有关的费用，无论磋商的结果如何，采购人在任何情况下均无承担这些费用的义务和责任。

二、竞争性磋商文件

5、竞争性磋商文件构成

5.1 竞争性磋商文件包括以下部分：

第一章 磋商公告

第二章 供应商须知

第三章 评审方法和评审标准

第四章 采购需求

第五章 合同草案条款

第六章 响应文件格式

5.2 供应商应认真阅读竞争性磋商文件的全部内容。供应商应按照竞争性磋商文件要求提交响应文件并保证所提供的全部资料的真实性，并对竞争性磋商文件做出实质性响应，否则**响应无效**。

6、对竞争性磋商文件的澄清或修改

6.1 采购人对已发出的竞争性磋商文件进行必要澄清或者修改的，将以书面形式通知所有获取竞争性磋商文件的潜在供应商。采用公告方式邀请供应商参与的，还将在原公告发布媒体上发布更正公告。

6.2 上述书面通知，按照获取竞争性磋商文件的潜在供应商提供的联系方式发出，因提供的信息有误导导致通知延迟或无法通知的，采购人不承担责任。

6.3 澄清或者修改的内容为竞争性磋商文件的组成部分，并对所有获取竞争性磋商文件的潜在供应商具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，将在提交首次响应文件截止之日 3 个工作日前；不足上述时间的，将顺延提交响应文件的截止时间。

三、响应文件的编制

7、响应范围、竞争性磋商文件中计量单位的使用及磋商语言

7.1 本项目如划分采购包，供应商可以对本项目的其中一个采购包进行响应，也可同时对多个采购包进行响应。供应商应当对所报采购包对应第四章《采购需求》所列的全部内容进行响应，不得将一个采购包中的内容拆开响应，否则其对该采购包**响应无效**。

7.2 除竞争性磋商文件有特殊要求外，本项目磋商所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。

7.3 除专用术语外，响应文件及来往函电均应使用中文书写。必要时专用术语应附有中文解释。供应商提交的支持资料和已印制的文献可以用外文，但相应内容应附有中文翻译本，在解释响应文件时以中文翻译本为准。未附中文翻译本或翻译本中文内容明显与外文内容不一致的，其不利后果由供应商自行承担。

8、响应文件构成

8.1 供应商应当按照竞争性磋商文件的要求编制响应文件,并对其提交的响应文件的真实性、合法性承担法律责任。响应文件的部分格式要求,见第六章《响应文件格式》。

8.2 对于竞争性磋商文件中标记了“实质性格式”文件的,供应商不得改变格式中给定的文字所表达的含义,不得删减格式中的实质性内容,不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容,不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应,否则**响应无效**。未标记“实质性格式”的文件和竞争性磋商文件未提供格式的内容,可由供应商自行编写。

8.3 第三章《评审方法和评审标准》中涉及的证明文件。

8.4 对照第四章《采购需求》,说明所提供货物和服务已对第四章《采购需求》做出了响应,或申明与第四章《采购需求》的偏差和例外。如第四章《采购需求》中要求提供证明文件的,供应商应当按具体要求提供证明文件。

8.5 供应商认为应附的其他材料。

9、报价

9.1 所有响应均以人民币报价。

9.2 供应商的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费,采购人将不再支付报价以外的任何费用。供应商的报价应包括但不限于下列内容,《供应商须知资料表》中有特殊规定的,从其规定。

9.2.1 所报货物及标准附件、备品备件、专用工具等的出厂价(包括已在中国国内的进口货物完税后的仓库交货价、展室交货价或货架交货价)和运至最终目的地的运输费和保险费,安装调试、检验、技术服务、培训、质量保证、售后服务、税费等按照竞争性磋商文件要求完成本项目的全部相关服务费用(适用于货物类)。

9.2.2 按照竞争性磋商文件要求完成本项目的全部相关工程或服务费用。

9.3 采购人不得向供应商索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

9.4 供应商不能提供任何有选择性或可调整的最后报价(竞争性磋商文件另有规定的除外),否则其**响应无效**。

10、磋商保证金

10.1 供应商应按《供应商须知资料表》中规定的金额及要求交纳磋商保证金，并作为其响应文件的一部分。

10.2 交纳磋商保证金可采用的形式：采购法律法规接受的支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。

10.3 磋商保证金到账（保函提交）截止时间同首次响应文件提交截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交磋商保证金的，应在首次响应文件提交截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的保函等形式提交磋商保证金的，应在首次响应文件提交截止时间前将原件提交至采购代理机构；由于到账时间晚于首次响应文件提交截止时间的，或者票据错误、印鉴不清等原因导致不能到账的，其**响应无效**。

10.4 磋商保证金（保函）有效期同响应有效期。

10.5 供应商为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳磋商保证金，其交纳的保证金对联合体各方均具有约束力。

10.6 采购人将及时退还供应商的保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的保证金，经供应商同意后采购人可以不再退还，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外：

10.6.1 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。采购人将退还退出磋商的供应商的磋商保证金；

10.6.2 成交供应商的磋商保证金，在采购合同签订后 5 个工作日内退还成交供应商；

10.6.3 未成交供应商的磋商保证金，在成交通知书发出后 5 个工作日内退还。

10.7 有下列情形之一的，采购人不予退还磋商保证金：

10.7.1 供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；

10.7.2 供应商在响应文件中提供虚假材料的；

10.7.3 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的；

10.7.4 供应商与采购人、其他供应商恶意串通的；

10.7.5 《供应商须知资料表》规定的其他情形。

11、响应有效期

11.1 响应文件应在本竞争性磋商文件《供应商须知资料表》中规定的响应有效期内保持有效，响应有效期少于竞争性磋商文件规定期限的，其**响应无效**。

12、响应文件的签署、盖章

12.1 竞争性磋商文件要求签字的内容（如授权委托书等），由供应商的法定代表人或其委托代理人签字或盖章。委托代理人签字或盖章的，响应文件应附法定代表人签署的授权委托书。

12.2 本磋商文件中要求加盖供应商公章的，是指与供应商名称全称相一致的“行政公章”，不得加盖“合同专用章、投标专用章、财务专用章”等非行政公章。

12.3 响应文件正本、响应文件副本均采用左侧胶装。

四、响应文件的提交

13、响应文件的提交

13.1 递交文件方式：线下递交

13.2 应文件的密封及标记

13.2.1 纸质响应文件正本、副本、电子版应密封包装。封皮上写明：项目名称、项目编号、供应商名称、启封时间。封口处加盖供应商公章

13.2.2 采购人拒收未按要求密封、标记的响应文件。

14、响应文件截止时间

14.1 供应商应在竞争性磋商文件要求提交响应文件截止时间前，递交响应文件，逾期送达，不予受理。

15、响应文件的修改与撤回

15.1 提交响应文件截止时间前，供应商可以对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回，但应就其补充、修改或者撤回通知采购人。

15.2 供应商对响应文件的补充、修改的内容应当按照竞争性磋商文件要求签署、盖章，作为响应文件的组成部分。补充、修改的内容与响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

五、评审

16、响应文件的开启

16.1 采购人将按竞争性磋商文件的规定，在响应文件提交截止时间的同一时间和竞争性磋商文件预先确定的地点组织磋商。所有供应商应派被授权人参加。

参加磋商的代表应签名报到以证明其出席。

16.2 供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向采购人书面提出回避申请，并说明理由。采购人或采购代理机构将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员将回避。

16.3 递交申请文件的供应商 2 家以上，即可启动磋商程序。

16.4 本项目不公开报价。

17、磋商小组

磋商小组根据企业有关规定和本次采购项目的特点进行组建，人数为 3 人以上单数，负责具体评审事务，独立履行职责。

18、评审方法和评审标准

18.1 见第三章《评审方法和评审标准》。

六、确定成交

19、确定成交供应商

19.1 采购人将在收到评审报告后，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商。采购人是否授权磋商小组直接确定成交供应商，见《供应商须知资料表》。成交候选人并列的，按照《供应商须知资料表》要求确定成交供应商。

20、成交通知书

20.1 成交通知书是合同的组成部分，对采购人和成交供应商具有同等法律效力。成交通知书发出后，采购人改变成交结果的，或者成交供应商放弃成交项目的，将依法承担法律责任。

21、终止

21.1 在采购中，出现下列情形之一的，采购人将终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

21.1.1 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

21.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

22、签订合同

22.1 采购人与成交供应商将在成交通知书发出之日起 30 日内，按照磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订采购合同。

22.2 成交供应商拒绝签订采购合同的，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展采购活动。拒绝签订采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

22.3 联合体获得成交资格的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就成交项目向采购人承担连带责任。

22.4 采购合同不能转包。

22.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，成交供应商可以依法采取分包方式履行合同。本项目是否允许分包，见《供应商须知资料表》。采购合同分包履行的，应当在响应文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包，否则**响应无效**。成交供应商就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

23、询问与质疑

23.1 询问

23.1.1 供应商对采购活动事项有疑问的，可依法提出询问，并按《供应商须知资料表》载明的形式送达采购人。

23.1.2 采购人对供应商依法提出的询问，在 3 个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

23.2 质疑

23.2.1 供应商认为竞争性磋商文件、采购过程、成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，由供应商派授权代表以书面形式向采购人提出质疑。采购人在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复。

23.2.2 供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

23.2.3 供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，法定质疑期内针对同一采购程序环节再次提出的质疑，采购人有权不予答复。

23.3 接收询问和质疑的联系部门、联系电话和通讯地址见《供应商须知资料表》。

24、其他

需要补充的其他内容见《供应商须知资料表》。

第三章 评审方法和评审标准

一、资格审查程序

1、响应文件的资格性检查和符合性审查

1.1 磋商小组将根据《资格性检查要求》和《符合性审查要求》中规定的内容，对供应商进行检查，并形成检查结果。供应商《响应文件》有任何一项不符合《资格性检查要求》和《符合性审查要求》要求的，视为未实质性响应磋商文件。未实质性响应磋商文件的响应文件按无效响应处理，磋商小组应当告知提交响应文件的供应商。

1.2 《资格性检查要求》中对格式有要求的，除竞争性磋商文件另有规定外，均为“实质性格式”文件。

1.3 《资格性检查要求》见下表：

资格性检查要求

序号	审查因素	审查内容
1	营业执照	提供在中华人民共和国境内注册，具备独立法人资格，有效的企业法人营业执照加盖供应商公章
2	商业信誉和财务证明	提供 2025 年经审计的财务报告（包括审计意见、资产负债表、现金流量表、利润表复印件加盖公章）或银行资信证明（原件或复印件）
3	履行合同所必需的设备和技术能力	具有履行合同所必需得设备和专业技术能力，提供《供应商资格承诺书》加盖供应商公章
4	依法缴纳税收和社保	提供近 3 个月缴纳税收及社保的凭证
5	信用记录	未列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单，无 200 万元以上行政处罚记录，提供“信用中国”网站下载的信用信息报告并加盖供应商公章

1.4 《符合性审查要求》见下表：

符合性审查要求

序号	检查因素	检查内容
1	授权委托书	按磋商文件要求提供授权委托书；
2	响应完整性	未将一个采购包中的内容拆开响应；
3	投标报价	投标报价未超过磋商文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；
4	报价唯一性	响应文件未出现可选择性或可调整的报价（磋商文件另有规定的除外）；
5	响应有效期	响应文件中承诺的响应有效期满足磋商文件中载明的响应有效期的；
6	签署、盖章	按照磋商文件要求签署、盖章的；
7	报价的修正（如有）	不涉及报价修正，或响应文件报价出现前后不一致时，供应商对修正后的报价予以确认；（如有）
8	报价合理性	报价合理，或供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，能够应磋商小组要求在规定时间内证明其报价合理性的；
9	公平竞争	供应商遵循公平竞争的原则，不存在恶意串通，妨碍其他供应商的竞争行为，不存在损害采购人或者其他供应商的合法权益情形的；
10	串通投标	不存在《采购货物和服务招标投标管理办法》视为供应商串通响应的情形：（一）不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；（二）不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；（三）不同供应商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；（四）不同供应商的响应文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；（五）不同供应商的响应文件相互混装；（六）不同供应商的磋商保证金从同一单位或者个人的账户转出；
11	附加条件	响应文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
12	其他无效情形	供应商、响应文件不存在不符合法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形。

2、磋商、响应文件有关事项的澄清、说明或者更正和最后报价

2.1 磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商,并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

2.2 在磋商过程中,磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款,但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容,须经采购人代表确认。

2.3 对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分,磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

2.4 供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件,并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的,应当附授权委托书。供应商为自然人的,应当由本人签字并附身份证明。

2.5 响应文件的澄清、说明或者更正:

2.5.1 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时,可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。

2.5.2 磋商小组对响应文件进行审查,如发现供应商提交的响应文件存在不满足《符合性审查要求》的内容,如属于表中“不允许”澄清、说明或者更正的内容,则供应商响应文件按**无效处理**;如属于表中的“允许”澄清、说明或更正的内容,磋商小组将要求供应商在规定的时间内对响应文件进行澄清、说明或者更正。如供应商在磋商小组规定的时间内未作出必要的澄清、说明或者更正,或澄清、说明或者更正后仍不能满足采购文件要求的,则供应商的响应文件按**无效处理**。

2.5.3 供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的,应当附授权委托书。供应商为自然人的,应当由本人签字并附身份证明。澄清文件将作为响应文件内容的一部分。

2.6 磋商结束后,磋商小组将要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。最后报价时间为磋商小组指定的时间,具体时间根据磋商进度另行通知。

2.7 磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的,磋商结束后,磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价,提交最后报价的供应商不得少于 2 家。磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求,需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的,磋商结束后,磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案,并要求其在规定时间内提交最后报价。

2.8 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

2.9 已提交响应文件的供应商,在提交最后报价之前,可以根据磋商情况退出磋商。

3、最后报价的算术修正及政策调整

3.1 最后报价须包含竞争性磋商文件全部内容,如最后分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中,将不对最后报价总价进行调整。磋商小组有权要求供应商在评审现场合理的时间内对此进行书面确认,供应商不确认的,视为将一个采购包中的内容拆开响应,其**响应无效**。

3.2 最后报价出现前后不一致的,按照下列规定修正:

3.2.1 竞争性磋商文件对于报价修正是否另有规定:

有,具体规定为: _____

无,按下述 3.2.2-3.2.5 项规定修正。

3.2.2 大写金额和小写金额不一致的,以大写金额为准;

3.2.3 单价金额小数点或者百分比有明显错位的,以最后报价一览表的总价为准,并修改单价;

3.2.4 总价金额与按单价汇总金额不一致的,以单价金额计算结果为准。

3.2.5 同时出现两种以上不一致的,按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经供应商书面确认后产生约束力,供应商不确认的,其**响应无效**。

4、磋商环节及提交最后报价后如出现以下情况的,供应商的**响应文件无效**:

4.1 供应商对实质性变动不予确认的;

4.2 不满足磋商文件★号条款或磋商文件技术指标超出磋商文件《采购需求》中主要技术参数允许偏差的最大范围的（如有）；

4.3 未按照磋商小组规定的时间、逾期提交最后报价的；

4.4 如供应商的最后报价超过竞争性磋商文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价的；

4.5 响应文件中出现可选择性或可调整的报价的（竞争性磋商文件另有规定的除外）；

4.6 最后报价出现前后不一致，供应商对修正后的报价不予确认的；

4.7 其他： / 。

5、评审方法和评审标准

5.1 本项目采用的评审方法为：本项目的评审采用综合评分法。综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。

5.2 竞争性磋商文件中没有规定的评审标准不得作为评审依据。

6、确定成交候选人名单

6.1 磋商小组将根据各供应商的评审排序以及磋商文件中关于成交候选人的相关规定，确定本项目成交候选人名单，按照评审得分由高到低顺序推荐成交候选人的排名顺序。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。响应文件满足竞争性磋商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供应商为排名第一的成交候选人。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。

6.2 磋商小组根据上述供应商排序，依次推荐排序前 3 名的供应商为成交候选供应商（若在磋商文件允许的情形下提交最后报价的供应商为二家，则依次推荐二名供应商为成交候选供应商），并编写评审报告。

6.3 磋商小组要对评分汇总情况进行复核，特别是对排名第一的、报价最低的、响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。

7、报告违法行为

7.1 磋商小组在评审过程中发现供应商有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为时，有向采购人或者有关部门报告的职责。

二、技术部分评审标准

评审因素	评分标准		分值
报价部分 (30分)	满足竞争性磋商文件实质性要求且价格最低的有效最后报价为评审基准价,其价格分为满分30分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算: 投标报价得分=(评审基准价/该供应商的有效最后报价)×30。 注:得分保留到小数点后两位。		30
商务部分 (20分)	类似业绩	供应商投标截止时间近3年内(以合同签订日期为准)类似项目业绩。每个有效业绩得10分,满分为20分。须提供合同复印件(合同复印件必须包括合同首页、采购内容页、甲乙双方签字盖章页)	20
技术部分 (50分)	服务方案	服务方案包括但不限于项目整体服务方案、采购流程、与采购人的协调、配合和管理的具体措施: 1、提供了完整的项目服务方案,且完全符合采购人的实际需求,得20分。 2、提供较为完整的项目服务方案,不能完全满足采购人实际需求,得10分。 3、提供的项目服务方案有欠缺,不能满足采购人实际需求,得5分。 4、未提供项目服务方案,得0分。	20
	人员配备能力	供应商提供的相应人员配备能力,满分20分: 1、团队人员专业构成合理,人员数量充足,职能划分明确,得20分; 2、团队人员专业构成基本合理,人员数量基本充足,职能划分明确,得15分; 3、团队人员专业构成合理性有欠缺,人员数量不足,职能划分不明确,得5分,未提供得0分。	20
	突发情况的应急预案	根据供应商提供的预案进行评价,供应商须提供至少三种突发情况的应急预案。提供的预案少于三种或未提供,本项得0分。 1、预案内容合理、与本项目相关,针对性强,可行得10分; 2、内容基本合理、与本项目较为相关,部分具有针对性,有一定的可行得6分; 3、内容缺乏合理性、与本项目不相关,不具有可行性得2分。	10

第四章 采购需求

一、客服体系搭建

1. 整理概况

- 京东 pop、京东秒送、拼多多、天猫平台店铺客服工作
- 8:00-23:00 在线值守
- 售前咨询接待、订单全量电话核单、配送信息汇总上报、京东后台信息录入、售后问题闭环处理
- 确保订单配送精准高效、客户售后问题及时解决，保障项目平稳运营

2. 售前客服

- 快速响应客户在线咨询，解答产品规格、配送范围、下单规则等问题
- 主动前置告知牛奶配送相关规则，提前规避配送纠纷与售后问题
- 针对地址不全、信息异常的订单，主动提醒客户完善信息，低峰期协助团队完成基础补位工作

3. 电话客服

- 下单后完成全量电话核实，确认收货地址、联系人、真实手机号、配送时间及客户特殊需求
- 实时整理当日所有订单信息
- 汇总报表提交至对应工作群及分配部门，跟进奶站信息匹配进度
- 配送部门完成奶站信息匹配后，精准将配送信息录入商家后台
- 登记无人接听、地址无效、客户退单等异常订单

4. 售后客服

- 实时值守店铺售后工作台
- 工单生成后第一时间联系客户，核实问题、留存凭证，落实退款、补发、客户安抚等解决方案
- 全程跟进售后工单进度，确保所有工单及时闭环，杜绝超时工单
- 建立售后台账，每日登记问题类型与处理结果，梳理高频问题，有效规避客户差评与平台投诉

第五章 合同草案条款

(注：以正式合同为准，本草案仅供参考)

甲方：北京三元食品股份有限公司
地址：北京市大兴区瀛海瀛昌街 8 号
联系方式：13691089897

乙方：
地址：
联系方式：

经甲乙双方平等、友好协商，根据《中华人民共和国民法典》的规定，就双方合作建立店铺客服外包服务达成如下合同，并愿意在此基础上双方共同遵守。精诚合作，互相支持，共同发展。

第一条、合作形式

本协议所称合同，指甲方提供品牌和产品，授权乙方负责该品牌和商品在京东、天猫等 电子商务平台专项客户服务。

第二条、合作期限

双方的合作期限自_____年____月____日起至_____年____月____日止。

第三条、合作方式

双方合作期间，合作模式按照基础服务费模式

3.1 费用明细

3.1.1 基础服务费：甲方需要每季度支付乙方服务费人民币：_____元(大写：_____)，上述服务费为固定服务费，除本协议另有约定外，乙方收取后不予退还给甲方；

3.2 支付方式

3.2.1 甲方以电汇方式将服务费支付给乙方，服务费按 3.1.1 约定支付。若甲方对于对账单有任何疑问的，应于收悉对账单后 7 个工作日内向甲方提出书面异议；若甲方逾期未提出任何异议的，则视为甲方确定此对账单且无任何异议，则甲方应在收到对账单后的 10 个工作日内以公对公转账方式向乙方支付。

3.2.2 乙方应在收到甲方支付之日起的 3 个工作日内向甲方开具足额合规，明目的： 信息技术服务费 的增值税专用发票。

3.3 乙方帐户信息：

开户名称：
开户银行：
银行账号：

3.4 甲方开票信息

公司名称: 北京三元食品股份有限公司

税号: 91110000600062547M

地址: 北京市大兴区瀛海瀛昌街 8 号

电话:

开户行: 北京农商银行经济技术开发区支行

账号: 0933 0001 0300 0003 703

第四条、双方的权力与义务

一、乙方的权力与义务

1.乙方在服务期间,应当满足指定平台要求,数据没有达到平台要求被平台开罚单,罚款需乙方承担。登录各店铺账号,在线咨询得分-服务综合得分 ≥ 80 分,京东 pop 月咨询差评率标准值 $< 1\%$,天猫/拼多多平台数据要求:客服-接待数据,客户满意度 $\geq 90\%$,平均响应时长 $\leq 30S$ 。

2.合同履行期内账号不挂红灯,保证随时有人接待。如出现不可抗拒因素需第一时间向甲方反馈(比如断网,停电)。每个班私自挂灯超过 20 分钟按当天此客服无接待量处理。

3.乙方提高客服询单转化率不得低于同店甲方客服平均水平。

4.乙方客服在接单过程中必须在保证聊天质量的情况下提高客服各方面绩效。积极做好关联销售,热情接待每一位顾客(响应速度,转化率等)。

5.账号回复率需达到 98%(不能让顾客在退款说明中或评价中反馈客服服务态度有问题,客服绩效软件普遍存在百分之一到二的误差,未回复的客户可找出聊天记录进行整改。乙方需及时整改,如若整改造成订单损失由乙方承担,打广告的账号可以表情回复)。

6.客服在下班之前要做好客户转接和遗留工作的交接,在接单过程中有任何疑惑请先与甲方联系确认再回复顾客。必须避免因客服回复错误所产生的客户投诉(由乙方回答出错导致的投诉由乙方承担,售前回答出错和备注出错所造成的损失乙方承担)。

二、甲方的权力与义务

1.甲方保证其已通过或取得所有销售商品需要的各项审批或许可,对其所售商品享有唯一的合法的所有权,且商品销售和交付未侵犯任何第三方的权利。

2.甲方保证所售商品均符合国家生产标准,并提供商品生产的相关资质和质检报告,乙方国内销售平台要求的质检报告由甲方提供。

3.因甲方店铺无法正常运营的情况下,甲方有权利更换店铺。

第五条、违约责任

1.协议一方不履行协议义务或者履行义务不符合协议约定而给另一方造成损失的,应承担损害赔偿责任。

2.甲方不得故意断货、延迟交货、降低质量等有意行为,造成乙方损失或产生的行政处罚由甲方承担。

3.若甲方的原因,造成线上市场秩序混乱,乙方运营的京东自营电子商务平台店铺遭受平台降权、处罚、取消活动资格或乙方公司在平台的信誉下降时,乙方有权单方面终止合同,并要求损害赔偿。

4.若乙方遵守协议的情况下,合同有效期内因甲方单方面原因终止合同,甲方需赔偿乙方前期人财物投入、公司信誉下降的损失合计人民币拾万圆整。

5.甲、乙双方之代理人、受任人、合伙人、股权所有人之一切行为均代表该方，其一方违反合同之行为视为该方之行为，该方应对此承担连带法律责任。

第六条、有限责任

不论任何情况下，甲、乙双方均不对由 Internet 连接故障，电脑，通讯或其他系统的故障，罢工，劳动争议，暴乱，起义，骚乱、电力故障，生产力或生产资料不足，火灾，洪水，风暴，爆炸，不可抗力，战争，政府行为，国际、国内法院的命令或第三方的不作为而造成的不能服务或延迟服务承担责任。

第七条、协议的终止

1.协议期限届满，本协议终止。若双方继续合作，须重新签署新的合作协议，本协议不具有延续性。

2.任何一方均不得在正常运作情况下单方提出解除本协议。除非一方违约，另一方有权解除协议并要求对方支付违约金，否则必须经过双方协商同意后方能解除协议。

3.因任何一方与任何第三方之间存在争议，另一方认为其合法权益受到影响时，可以向另一方提出解除本协议。给第三方造成损失的，由争议方承担全部的赔偿责任；另一方因此遭受损失的，有权要求对方作相应的赔偿。

第八条、不可抗力

1.协议双方中的任何一方，由于战争或严重的水灾、火灾，台风和地震等自然灾害，以及双方同意的可作为不可抗力的其他事故影响协议执行时，则延长履行协议的期限，延长的期限相当于不可抗力事件影响的时间。

2.受不可抗力影响的一方应尽快将发生不可抗力事件的情况以文件的形式加盖公司公章传送给对方，并将有关当局出具的证明文件提交给另一方确认。

第九条、争议的解决

执行本协议所发生的或与本协议有关的一切争议，双方应通过友好协商解决。

如双方通过协商不能达成一致时，则应提交甲方所在地的人民法院予以裁决。

在争议的处理过程中，除正在进行诉讼的部分外，协议的其他部分将继续执行。

本协议终止不影响本条款的效力。

第十条、协议的生效及其他

1.本协议只限于中国境内有效。

2.本协议的执行中，除另有规定外，对本协议条款的任何变更、修改和增减或增加相关附件，都须经过双方协商同意并签署书面文件，自双方盖章生效后作为本协议的组成部分，与本协议具有同等效力。

3.本协议签订生效后，协议内容即在甲方和乙方之间产生法律效力。甲方确认在本协议签订前已认真阅读本协议及附件所有内容，对本协议及附件载明的全部内容全部了解并完全接受。无论甲方实际上是否在签订前认真阅读了本协议及所有附件内容，只要甲方同意乙方合作流程成功开通网上销售平台并上线，甲方的行为仍然表示其同意签署了本协议及其所有附件。

4.本协议自甲、乙双方签字盖章后正式生效。总共 6 页，正本一式两份，甲、乙双方各执壹份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

授权代表（签字）：

授权代表（签字）：

时间：

时间：

一、附件一：《产品供货价格清单》

二、附件二：反商业贿赂协议

甲方

名称：北京三元食品股份有限公司

统一社会信用代码：91110000600062547M

乙方

名称：__

统一社会信用代码：__

为维护甲、乙双方共同的利益，促进双方良好发展，根据《中华人民共和国反不正当竞争法》、《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等相关法律、法规及规范文件，甲、乙双方就双方合作期间反商业贿赂行为等事宜，协商一致达成协议如下：

1. 在甲乙双方所有业务往来活动中，双方的代表（包括但不限于股东、法定代表人、委托代理人、员工及其亲属，下同）应严格遵守公开、公正、公平、诚实信用的原则，坚决拒绝商业贿赂、行贿及其他不正当商业行为。
2. 本协议所指的不正当商业行为是指任何一方为获取与对方的合作及合作的利益，一方代表给予另一方代表的一切精神及物质上直接或间接的馈赠，如回扣、娱乐、旅游等。
3. 乙方及其代表不得为牟取不正当利益，私下以公司或个人名义向甲方代表直接或间接赠送礼金、物品、有价证券或采取其他变相手段提供不正当利益，具体方式为：
 - (1) 金钱方式，包括但不限于现金、支票、赠予银行卡、有奖证券、提货单、娱乐场所会员卡、打折卡、购物卡等。
 - (2) 实物方式，包括但不限于赠送或借予家电、设备、汽车等实物等。
 - (3) 消费方式，包括但不限于娱乐消费、旅游、国内或国外考察等。
 - (4) 其他方式，包括但不限于以朋友名义提供好处、活动抽奖、赌博中故意输钱、性贿赂、置业、报销应由个人支付的费用、本人或与自己亲朋好友等在合作方任职或兼职等。

4. 乙方也不得为承接业务等目的，私下直接或间接给甲方或与其有利害关系的单位、个人以财物或各种名义的好处、回扣、信息费、手续费等诸如第三条所列的各项不正当利益。

5. 双方不得直接或间接地以任何方式擅自向任何自然人、企业或者其分支机构、代理、组织或其他实体等第三方提供或披露任何商业秘密及信息等，或以此谋取任何不正当利益。

6. 甲方代表不得以甲方或其他名义向乙方索取或收受金钱、物品及任何形式的馈赠，如乙方发现甲方代表存在上述行为，乙方及其任何员工可以向甲方举报，甲方根据情况给予举报方相应的奖励。

甲方指定举报邮箱:___

甲方指定举报电话:___

7. 若乙方违反本协议规定，贿赂甲方代表的，以获取任何不正当商业利益、更特殊的商业待遇或不配合甲方查出其员工的受贿行为的，甲方有权单方停止与乙方的所有合作事宜，乙方应向甲方支付合作期间结算总价款的 20%作为违约金，并赔偿因此给甲方造成的损失。若涉嫌犯罪的，将依法移送司法机关追究刑事责任。

8. 本协议一式两份，双方各执一份；具有同等法律效力，经双方签字盖章后生效。

(以下无合同正文)

签订时间： 年 月 日

甲方（盖章）：

法定代表人或授权代表：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表：

第六章 响应文件格式

供应商编制文件须知

- 1、供应商按照本部分的顺序编制响应文件，编制中涉及格式资料的，应按照本部分提供的内容和格式（所有表格的格式可扩展）填写提交。
- 2、全部声明和问题的回答及所附材料必须是真实的、准确的和完整的。

响应文件

项目名称:
项目编号:
供应商名称:
日期:

1.响应书

响应书

致： （采购人）

我方参加贵公司就_____（项目名称，项目编号）组织的采购活动，并对此项目进行磋商。

1. 我方已详细审查全部竞争性磋商文件，自愿参与磋商并承诺如下：

（1）本响应有效期为自提交响应文件的截止之日起_____个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应竞争性磋商文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

（4）如我方成交，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照竞争性磋商文件要求提交履约保证金，并在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

2. 其他补充条款（如有）：_____。

与本磋商有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____

联系人_____

电话_____

电子函件_____

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

授权委托书

本人_____（姓名）系_____（供应商名称）的法定代表人（单位负责人），现委托_____（代理人姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、递交、撤回、修改_____（项目名称）响应文件和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至响应有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

供应商名称（加盖公章）：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

委托代理人（签字或签章）：_____

日期：____年____月____日

法定代表人有效期内的身份证**正反面**：

委托代理人有效期内的身份证**正反面**：

法定代表人身份证明

致：____（采购人）

兹证明，

姓名：____性别：____年龄：____职务：____

系_____（供应商名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证正反面。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

2.报价一览表

报价一览表

项目名称：_____

序号	供应商名称	报价	
		大写	小写

注：此表中，每包的报价应和《分项报价表》中的总价相一致。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

3. 供应商资格声明书（实质性格式）

供应商资格声明书

致：采购人_____

在参与本次项目磋商中，我单位承诺：

- （一）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，没有处于被责令停业或破产状态且资产未被重组、接管和冻结；
- （二）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （三）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （四）未列入“信用中国”网站(w.editchina; goy.gn)失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单，无 200 万元以上行政处罚记录；
- （五）参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录指因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚）；
- （六）我单位不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后，再参加该采购项目的其他采购活动的情形。

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

供应商基本情况表

供应商全称			
注册地址			
经营范围			
法定代表人姓名		技职称术	
技术负责人		技术职称	
资质等级		企业认证情况	
电话		传 真	
成立日期		现 有 职 工 人 数	
注册资金 (万元)		固定资 产 (万元)	
单位组织机构简介:			

5.营业执照复印件:

6.具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，没有处于被责令停业或破产状态，且资产未被重组、接管和冻结，须提供 2025 年经审计的财务报告（包括审计意见、资产负债表、现金流量表、利润表复印件加盖公章）或银行资信证明（原件或复印件）；

7.具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，需提供近 3 个月缴纳税收及社保的凭证

8.未列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单，无 200 万元以上行政处罚记录，须提“信用中国”网站下载的信用信息报告并盖公章；