

云之龙咨询集团有限公司

竞争性磋商文件

项目名称：中国邮政集团有限公司防城港市分公司 2023 年
美团优选业务外包项目

项目编号：YZLFC2023-C3-019-FCQT

采购人：中国邮政集团有限公司防城港市分公司

采购代理机构：云之龙咨询集团有限公司

2023 年 7 月

目 录

第一章竞争性磋商公告	2
第二章供应商须知	6
第三章采购需求	22
第四章评审程序、评审方法和评审标准	27
第五章响应文件格式	34
第六章合同主文及附件	56

第一章竞争性磋商公告

中国邮政集团有限公司防城港市分公司 2023 年美团优选业务外包项目竞争性磋商公告

项目概况

中国邮政集团有限公司防城港市分公司 2023 年美团优选业务外包项目的潜在供应商应在防城港市港口区桃花湾广场海悦华府一单元 12 楼 1203 室（云之龙咨询集团有限公司）获取竞争性磋商文件，并于 2023 年 8 月 2 日 9 点 00 分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：YZLFC2023-C3-019-FCQT

项目名称：中国邮政集团有限公司防城港市分公司 2023 年美团优选业务外包项目

采购方式：竞争性磋商

预算金额：137.47 万元

最高限价：同预算

采购需求：中国邮政集团有限公司防城港市分公司 2023 年美团优选业务外包服务 1 项，具体详见竞争性磋商文件。

合同履行期限：自签订合同之日起 1 年。

二、申请人的资格条件：

1. 供应商必须是在中华人民共和国境内（港澳台除外）依法注册，能独立承担民事责任且经营本次采购服务的公司。

2. 供应商必须遵守相关国家法律、行政法规等的规定，具有良好的信誉和诚实的商业道德。

3. 在“信用中国”网站、中国政府采购网(www.ccp.gov.cn)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、企业经营异常名录及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的外包商，不得参与本次采购活动。

4. 单位法人为同一人或存在控股、管理关系的不同单位，不得同时参加本项目的响应。法定代表人为同一人的两名或两名以上法人、或者具有直接管理和被管理关系的母子公司，不得同时参加本项目的响应。

5. 本项目不接受联合体竞标。

6. 本项目不接受未购买采购文件的供应商竞标。

三、获取竞争性磋商文件

1. 时间：2023年7月19日至2023年7月26日，每天上午8时00分至12时00分，下午3时00分至6时00分（北京时间，法定节假日除外）

2. 获取方式：登录中国邮政电子采购与供应平台(<https://cg.11185.cn/>)在线购买招标文件。平台CA办理及采购文件下载流程如下：

(1) CA办理：登录网站查询CA客服电话：400 7888 550(周一~周五9:00-17:00)，办理CA证书。

(2) 下载流程：注册→登录→【CA办理】→查找对应项目→报名→填写相关信息→等待审核→审核通过后→下载采购文件。

(3) CA证书办理、平台操作相关事宜请下载“平台首页—用户中心—下载中心—中国邮政电子采购与供应平台操作手册-电子采购分册-投标人”，或可联系客服电话400 0809 508（周一~周五9:00-17:00）。

(4) 供应商获取采购文件时请将采购文件价款转账底单一起上传，方便核实信息。

3. 售价：招标文件每本售价300元，售后不退。

4. 获取招标文件联系电话：0770-2882899；传真：0770-2882868

5. 采购文件价款及邮费交纳银行账户：

开户名称：云之龙咨询集团有限公司防城港分公司

银行账号：8113001013800074676

开户银行：中信银行南宁东葛支行

四、响应文件提交

(一) 截止时间：2023年8月2日9时00分（北京时间）

(二) 响应文件递交的形式

1. 本项目需要在中国邮政电子采购与供应平台递交电子响应文件和线下递交纸质文件，供应商应当自行保证两者文件的一致性，如出现线上电子版响应文件与线下纸质版响应文件不一致，以线下纸质版响应文件为准。在响应文件递交截止时间前，如供应商未能及时递交响应文件，将导致竞标无效。（线上电子版响应文件与线下纸质版响应文件任意一项未能按时提交，均导致竞标无效）

2. 线上电子版响应文件递交：响应文件必须在响应文件递交截止时间前在中国邮政电子采购与供应平台成功上传响应文件。

3. 线下纸质版响应文件递交：

(1) 响应文件递交起止时间：2023年8月2日8时00分00秒至9时00分00秒。

(2) 地点：云之龙咨询集团有限公司（广西防城港市港口区桃花湾广场海悦华府一单元12楼1203室）；未按照竞争性磋商文件要求密封的响应文件，将予以拒收。

(3) 供应商应在响应文件递交截止时间前，将响应文件密封送达投标地点，未在规定时间内送达或未按照竞争性磋商文件要求密封的响应文件，将予以拒收。

五、开标时间及地点：

本次采购将于2023年8月2日8点00分至9点00分在中国邮政电子采购与供应平台进行在线签到，签到时间截止后，将在2023年8月2日9时00分正在中国邮政电子采购与供应平台进行在线解密响应文件（解密时间30分钟以内），未在规定时间内进行在线签到或者在线解密将视为竞标无效（因系统异常的情况除外）。

线下开标地点为云之龙咨询集团有限公司开标厅（广西防城港市港口区桃花湾广场海悦华府一单元12楼1206室），供应商不参加现场开标活动，视同认可开标结果；如参加现场开标活动，请遵守现场递交响应文件的规定。

六、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日。

七、其他补充事宜

1. 网上查询地址：中国招标投标公共服务平台、中国采购与招标网、中国邮政官网、云之龙咨询集团有限公司网。

2. 磋商保证金：人民币壹万元整（¥10,000.00）。

八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：中国邮政集团有限公司防城港市分公司

地址：防城港市防城区防城镇防港路182号

联系方式：谢尚江，0770-3261222

2. 采购代理机构信息

名称：云之龙咨询集团有限公司

地址：广西防城港市港口区桃花湾广场海悦华府一单元12楼1203室

联系方式：0770-2882899

3. 项目联系方式

项目联系人：吴小梅、包文杰

电 话：0770-2882899

4. 监督部门

名 称：中国邮政集团有限公司防城港市分公司

电 话：0770-3230898

采购代理机构：云之龙咨询集团有限公司

日期：2023年7月19日

第二章 供应商须知

供应商须知前附表

条款号	内 容
3	1. 供应商的资格条件：详见竞争性磋商公告。
5.1	是否接受联合体竞标：详见竞争性磋商公告
6.2	不允许分包。
12.1.1	<p>资格证明文件</p> <p>1. 供应商为法人或者其他组织的，证明文件为其营业执照复印件（如营业执照或者事业单位法人证书或者执业许可证等）；供应商为自然人的，证明文件为其身份证复印件；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>2. 供应商依法缴纳税收的相关材料（2023年1月至2023年6月内连续3个月的依法缴纳税收的凭据复印件；依法免税的，必须提供相应文件证明其依法免税。从成立之日起到响应文件提交截止时间止不足要求月数的，只需提供从成立之日起的依法缴纳税收相应证明文件）；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>3. 供应商依法缴纳社会保障资金的相关材料[2023年1月至2023年6月内连续3个月的依法缴纳社会保障资金的缴费凭证（专用收据或者社会保险缴纳清单）复印件；依法不需要缴纳社会保障资金的，必须提供相应文件证明不需要缴纳社会保障资金。从成立之日起到响应文件提交截止时间止不足要求月数的只需提供从成立之日起的依法缴纳社会保障资金的相应证明文件]；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>4. 供应商2022年度财务报表复印件，或者银行出具的资信证明，或者中国人民银行征信中心出具的信用报告（企业投标的提供企业信用报告，自然人投标的提供个人信用报告，需提供成立之日起至投标截止时间前的月报表或银行出具的资信证明或者中国人民银行征信中心出具的企业信用报告；资信证明应在有效期内，未注明有效期的，银行出具时间至投标截止时间不超过一年）；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>5. 供应商直接控股、管理关系信息表（格式后附）；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>6. 竞标声明（格式后附）；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p>

	<p>7. 获取磋商文件的凭据（如收据或者发票复印件或者其他获取证明）；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>8. 磋商保证金缴纳凭证（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>9. 除磋商文件规定必须提供以外，供应商认为需要提供的其他证明材料；</p> <p>注：</p> <p>1. 以上标明“必须提供”的材料属于复印件的，必须加盖供应商公章，否则响应文件按无效响应处理。</p> <p>2. 竞标声明必须由法定代表人在规定签章处签字并加盖供应商公章，否则响应文件按无效响应处理。</p> <p>3. 供应商直接控股、管理关系信息表必须由法定代表人或者委托代理人在规定签章处签字并加盖供应商公章，否则响应文件按无效响应处理。</p> <p>5. 分公司参加竞标的，应当取得总公司授权，否则竞标无效；</p>
12.1.2	<p>报价商务技术文件</p> <p>1. 无串通竞标行为的承诺函（格式后附）；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>2. 竞标磋商报价表（格式后附）；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>3. 法定代表人身份证明书及法定代表人有效身份证正反面复印件（格式后附）；（除自然人竞标外必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>4. 授权委托书及委托代理人有效身份证正反面复印件（格式后附）；（委托时必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>5. 商务要求响应偏离表（格式后附）；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>6. 服务响应偏离表（格式后附）；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>7. 项目服务方案（格式自拟）；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>8. 项目实施人员一览表（格式自拟）；</p> <p>9. 对应采购需求的技术要求、商务要求提供的其他文件资料（格式自拟）；</p> <p>10. 供应商认为需要提供的其他有关资料。</p> <p>注：以上标明“必须提供”的材料属于复印件的，必须加盖供应商公章，否则响应文件按无效响应处理。</p>
12.2	<p>响应文件电子版。供应商在递交响应文件时，同时递交响应文件电子版。</p> <p>1. 响应文件电子版内容：与纸质响应文件全部内容一致。</p> <p>2. 响应文件电子版形式：可编辑的word文档格式1份和已签字盖章的响应文件正本的扫描件（PDF格式）1份。</p>

	3. 响应文件电子版密封方式：响应文件电子版光盘（或者 U 盘）与纸质版响应文件一并装入响应文件袋中。
15.2	1. 竞标报价是履行合同的最终价格，应包含实施和完成本项目所需的一切费用，包含应承担的人工成本、保险、税费以及其他成本、费用和营业外支出（如侵权赔偿、罚款等）。采购人向成交人支付任何费用。
16.2	竞标有效期：自首次响应文件提交截止之日起 120 日。
17.1	<p>本项目收取磋商保证金，具体规定如下：</p> <p>磋商保证金：人民币壹万元整（¥10,000.00）。</p> <p>磋商保证金的交纳方式：银行转账、支票、汇票、本票或者金融、担保金融、担保机构出具的保函，禁止采用现钞方式。采用银行转账方式的，在响应文件提交截止时间前交至指定账户并且到账（开户银行：<u>中信银行南宁东葛支行</u>，开户名称：<u>云之龙咨询集团有限公司防城港分公司</u>，银行账号：<u>8113001013800074676</u>）；采用支票、汇票、本票或者保函等方式的，在响应文件提交截止时间前，供应商必须提交支票、汇票、本票或者保函原件。否则视为无效磋商保证金。</p> <p>相关要求：</p> <p>1. 磋商保证金采用银行转账交纳方式的，在响应文件提交截止时间前交至指定账户并且到账，供应商应将银行转账底单的复印件作为磋商保证金提交凭证，放置于报价商务技术文件中，否则响应文件按无效响应处理。</p> <p>2. 磋商保证金采用支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函交纳方式的，供应商应将支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函的复印件作为磋商保证金提交凭证，放置于报价商务技术文件中，否则响应文件按无效处理。供应商必须在响应文件提交截止时间前将支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函原件提交给采购人或者采购代理机构，由采购人或者采购代理机构向供应商出具回执，并妥善保管。</p> <p>备注：</p> <p>1. 磋商保证金在响应文件提交截止时间后提交的，或者不按规定交纳方式交纳的，或者未足额交纳的（包含保函额度不足的），视为无效磋商保证金。</p> <p>2. 供应商采用现钞方式或者从个人账户（自然人竞标除外）转出的磋商保证金，视为无效磋商保证金。</p> <p>3. 支票、汇票或者本票出现无效或者背书情形的，视为无效磋商保证金。</p> <p>4. 保函有效期低于竞标有效期的，视为无效磋商保证金。</p> <p>5. 采用金融、担保机构出具保函的，必须为无条件保函，否则视为无效磋商保证金。</p>
18.2	<p>1. 响应文件份数：正本一份、副本四份。</p> <p>2. 响应文件电子版。供应商在递交响应文件时，同时递交响应文件电子版。</p>

	<p>(1) 响应文件电子版内容：与纸质响应文件全部内容一致。</p> <p>(2) 响应文件电子版形式：可编辑的word文档格式1份和已签字盖章的响应文件正本的扫描件（PDF格式）1份。</p> <p>(3) 响应文件电子版密封方式：响应文件电子版光盘（或者U盘）与纸质版响应文件一并装入响应文件袋中。</p>
20.1	<p>响应文件提交起止时间：<u>2023年8月2日8时00分至9时00分</u>（北京时间）。</p> <p>响应文件提交截止时间：详见竞争性磋商公告。</p> <p>响应文件提交地点：详见竞争性磋商公告。</p> <p>供应商必须在响应文件提交截止时间前，将响应文件密封送达首次响应文件提交地点。在响应文件提交截止时间后送达的响应文件为无效文件，采购代理机构应当拒收。</p>
24.1	磋商小组的人数： <u>5</u> 人。
26.2	<p>商务评审中允许负偏离的条款数为<u>0</u>项。</p> <p>技术标评审中允许负偏离的条款数为0项。</p> <p>磋商的顺序：随机排序。</p> <p>参与磋商前，供应商法定代表人或者委托代理人必须向磋商小组出示本人有效证件原件[有效证件可以是身份证（含临时身份证明）、机动车驾驶证、社会保障卡或者护照的其中一项]，若参与磋商的委托代理人不是响应文件中授权的委托代理人时，必须同时出示有效的授权委托书原件，否则磋商小组将拒绝其参与磋商。</p>
28.1	<p>本项目收取履约保证金，具体规定如下：</p> <p>履约保证金金额：自合同签订后7个工作日内，成交供应商（应按成交金额的2%一次性缴付履约保证金。</p> <p>履约保证金递交方式：银行转账、支票、汇票、本票或者银行、保险机构出具的保函等非现金方式；</p> <p>履约保证金退付方式、时间及条件：履约完毕（验收合格后），由成交供应商向履约保证金收取单位提供《项目合同验收书》及《项目履约保证金退付意见书》（详见附件），保证金收取单位在收到合格材料后7个工作日内办理退还手续（不计利息）。</p> <p>履约保证金指定账户：采购人在签订采购合同前向成交人提供。</p> <p>备注：</p> <p>1. 履约保证金不足额缴纳的（包含保函额度不足的），或者不按规定提交方式提交的，或者保函有效期低于合同履行期限（即合同中规定的当事人履行自己的义务，如交付标的</p>

	<p>物、价款或者报酬，履行劳务、完成工作的时间界限）的，不予签订合同。</p> <p>2. 采用银行、保险机构出具的保函的，必须为无条件保函，否则不予签订合同。</p>
29.1	<p>签订合同携带的证明材料：</p> <p>委托代理人负责签订合同的，须携带授权委托书及委托代理人身份证原件等其他资格证件。</p> <p>法定代表人负责签订合同的，须携带法定代表人身份证明原件及身份证原件等其他证明材料。</p>
31.2	<p>接收质疑函方式：以书面形式。</p> <p>质疑联系部门及联系方式：云之龙咨询集团有限公司防城港市分公司，联系电话：0770-2882899，通讯地址：广西防城港市港口区桃花湾广场海悦华府一单元12楼1203室。业务时间：每天上午8时00分到12时00分，下午3时00分到6时00分，双休日和法定节假日不办理业务。</p>
32.1	<p>1. 采购代理费支付方式： 本项目代理服务费由成交供应商领取成交通知书前，一次性向采购代理机构支付。</p> <p>2. 采购代理费收取标准： 以采购预算金额为计费额，按本须知正文第32.2条规定的收费计算标准服务类采用差额定率累进法计算出收费基准价格，采购代理收费以收费基准价格收取。</p> <p>3. 采购代理费收取银行账户 账户名称：云之龙咨询集团有限公司防城港分公司 开户银行：中信银行南宁东葛支行 银行账号：8113001014000157977</p>
33.1	<p>解释：构成本磋商文件的各个组成文件应互为解释，互为说明；除磋商文件中有特别规定外，仅适用于竞标阶段的规定，按更正公告（澄清公告）、竞争性磋商公告、供应商须知、采购需求、合同主文、评审程序、评审方法和评审标准、响应文件的先后顺序解释；同一组成文件中就同一事项的规定或者约定不一致的，以编排顺序在后者为准；同一组成文件不同版本之间有不一致的，以形成时间在后者为准；更正公告（澄清公告）与同步更新的磋商文件不一致时以更正公告（澄清公告）为准。按本款前述规定仍不能形成结论的，由采购人或者采购代理机构负责解释。</p>
33.2	<p>1. 本磋商文件中描述供应商的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用供应商法定主体行为名称制作的印章，除本磋商文件有特殊规定外，供应商的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、竞标/投标专用章、业务专用章及银行的转账章、现金收讫章、现金付讫章等其他形式印章均不能代替公章。</p> <p>2. 供应商为其他组织或者自然人时，本磋商文件规定的法定代表人指负责人或者自然人。</p>

本磋商文件所称负责人是指参加竞标的其他组织营业执照或者执业许可证等证照上的负责人，本磋商文件所称自然人指参与竞标的自然人本人，且应具备独立承担民事责任能力，自然人应当为年满 18 岁以上成年人（十六周岁以上的未成年人，以自己的劳动收入为主要生活来源的，视为完全民事行为能力人）。

3. 本磋商文件中描述供应商的“签字”是指供应商的法定代表人或者委托代理人亲自在文件规定签署处亲笔写上个人的名字的行为，私章、签字章、印鉴、影印等其他形式均不能代替亲笔签字。

4. 自然人竞标的，磋商文件规定盖公章处由自然人摁手指指印。

5. 本磋商文件所称的“以上”“以下”“以内”“届满”，包括本数；所称的“不满”“超过”“以外”，不包括本数。

供应商须知正文

一、总则

1. 适用范围

1.1 本项目采购人、采购代理机构、供应商、磋商小组的相关行为均参照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》及有关规定进行约束和保护。

1.2 本竞争性磋商文件（以下简称磋商文件）适用于本项目的所有采购程序和环节（法律、法规另有规定的，从其规定）。

2. 定义

2.1 “采购人”是指中国邮政集团有限公司防城港市分公司。

2.2 “采购代理机构”是指云之龙咨询集团有限公司。

2.3 “供应商”是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。

2.4 “服务”是指除货物和工程以外的其他采购对象。

2.5 “竞标”是指供应商按照本项目竞争性磋商公告规定的方式获取磋商文件、提交响应文件并希望获得标的的行为。

2.6 “书面形式”是指合同书、信件和数据电文（包括电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件）等可以有形地表现所载内容的形式。

2.7 “响应文件”是指：供应商根据本磋商文件要求，编制包含资格证明、报价商务技术等所有内容的文件。

2.8 “实质性要求”是指磋商文件中已经指明不满足则响应文件按无效响应处理的条款，或者不能负偏离的条款，或者采购需求中带“▲”的条款。

2.9 “正偏离”，是指响应文件对磋商文件“采购需求”中有关条款作出的响应优于条款要求并有利于采购人的情形。

2.10 “负偏离”，是指响应文件对磋商文件“采购需求”中有关条款作出的响应不满足条款要求，导致采购人要求不能得到满足的情形。

2.11 “允许负偏离的条款”是指采购需求中的不属于“实质性要求”的条款。

2.12 “首次报价”是指供应商提交的首次响应文件中的报价。

3. 供应商的资格条件

供应商的资格条件详见“供应商须知前附表”。

4. 竞标费用

供应商应承担参与本次采购活动有关的所有费用，包括但不限于获取磋商文件、勘查现场、编制和提交响应文件、参加磋商与应答、签订合同等，不论竞标结果如何，均应自行承担。

5. 联合体竞标

5.1 本项目是否接受联合体竞标，详见“供应商须知前附表”。

6. 转包与分包

6.1 本项目不允许转包。

7. 特别说明

7.1 如果本磋商文件要求提供供应商或制造商的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证等材料的，资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证等必须为供应商或者制造商所拥有或自身获得。

7.2 供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容，按照磋商文件的要求提交响应文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

7.3 供应商在竞标活动中提供任何疑似虚假材料，将报监管部门查处；签订合同后发现的，成交供应商须依照《中华人民共和国消费者权益保护法》规定赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法供应商的行政与刑事责任。

7.4 在采购活动中，采购人员及相关人员与供应商有下列利害关系之一的，应当回避：

- (1) 参加采购活动前 3 年内与供应商存在劳动关系；
- (2) 参加采购活动前 3 年内担任供应商的董事、监事；
- (3) 参加采购活动前 3 年内是供应商的控股股东或者实际控制人；
- (4) 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- (5) 与供应商有其他可能影响采购活动公平、公正进行的关系。

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，可以向采购人或者采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或者采购代理机构应当及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

7.5 有下列情形之一的视为供应商相互串通竞标，响应文件将被视为无效：

- (1) 不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；
- (2) 不同供应商委托同一单位或者个人办理竞标事宜；
- (3) 不同的供应商的响应文件载明的项目管理员为同一个人；
- (4) 不同供应商的响应文件异常一致或者报价呈规律性差异；
- (5) 不同供应商的响应文件相互混装；

7.6 供应商有下列情形之一的，属于恶意串通行为，将报同级监督管理部门：

(1) 供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关信息并修改其响应文件；

(2) 供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改响应文件；

(3) 供应商之间协商报价、技术方案等响应文件或者响应文件的实质性内容；

(4) 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加采购活动；

(5) 供应商之间事先约定一致抬高或者压低报价，或者在采购活动中事先约定轮流以高价位或者低价位成交，或者事先约定由某一特定供应商成交，然后再参加竞标；

(6) 供应商之间商定部分供应商放弃参加采购活动或者放弃成交；

(7) 供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

二、磋商文件

8. 磋商文件的构成

- (1) 竞争性磋商公告；
- (2) 供应商须知；
- (3) 采购需求；
- (4) 评审程序、评审方法和评审标准；
- (5) 响应文件格式；
- (6) 合同主文及附件。

9. 供应商的询问

供应商应认真阅读磋商文件的采购需求，如供应商对磋商文件有疑问的，如要求采购人作出澄清或者修改的，供应商尽可能在提交首次响应文件截止之日前，以书面形式向采购人、采购代理机构提出。

10. 磋商文件的澄清和修改

提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在提交首次响应文件截止时间至少3个工作日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商，不足3个工作日的，应当顺延提交首次响应文件截止之日。

三、响应文件的编制

11. 响应文件的编制原则

供应商必须按照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。响应文件必须对磋商文件作出实质性响应。

12. 响应文件的组成

12.1 响应文件由资格证明文件、报价商务技术文件两部分组成。

12.1.1 资格证明文件：详见须知前附表

12.1.2 报价商务技术文件：详见须知前附表

12.2 响应文件电子版：详见须知前附表

13. 计量单位

磋商文件已有明确规定的，使用磋商文件规定的计量单位；磋商文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位，货币种类为人民币，否则视同未响应。

14. 竞标风险

供应商没有按照磋商文件要求提供全部资料，或者供应商没有对磋商文件在各方面作出实质性响应可能导致其响应无效，是供应商应当考虑的风险。

15. 竞标磋商报价

15.1 竞标磋商报价应按磋商文件中“竞标磋商报价表”格式填写。

15.2 竞标磋商报价的内容见“供应商须知前附表”。

15.3 竞标磋商报价要求

15.3.1 供应商的竞标磋商报价应符合以下要求，否则响应文件按无效响应处理：

(1) 供应商必须就“采购需求”中所竞标的的全部内容分别作完整唯一总价报价，不得存在漏项报价；

(2) 供应商必须就所竞标的单项内容作唯一报价。

15.3.2 最后报价超过所竞标项目规定的采购预算金额或者最高限价的，其响应文件将按无效处理。

16. 竞标有效期

16.1 竞标有效期是指为保证采购人有足够的时间在提交响应文件后完成评审、确定成交供应商、合同签订等工作而要求供应商提交的响应文件在一定时间内保持有效的期限。

16.2 竞标有效期应由供应商按“供应商须知前附表”规定的期限作出响应。

16.3 供应商的响应文件在竞标有效期内均保持有效。

17. 磋商保证金

17.1 磋商保证金的退还

17.1.1 未成交人的磋商保证金自成交通知书发出之日起5个工作日内退还，退还方式如下：

(1) 采用银行转账、电汇或网上支付方式的，以转账方式退回到供应商银行账户。

(2) 采用支票、汇票、本票方式的，以转账方式退回到供应商银行账户或由供应商持相关授权证明材料至采购人或采购代理机构办理支票、汇票、本票原件退还手续。

(3) 采用银行、保险机构出具的保函方式的，由供应商持相关授权证明材料至采购人或采购代理机构办理保函原件退还手续。

17.1.2 成交人的磋商保证金自签订合同之日起5个工作日内退还，退还方式同未成交人的磋商保证金的退还方式。

17.1.3 磋商保证金不计息。

17.2 有下列情形之一的，磋商保证金不予退还：

17.2.1 供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；

17.2.2 供应商在响应文件中提供虚假材料的；

17.2.3 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；

17.2.4 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；

17.2.5 磋商文件规定的其他情形。

18. 响应文件编制的要求

18.1 供应商应按本磋商文件规定的格式和顺序编制、装订响应文件并标注页码，响应文件内容不完整、编排混乱导致响应文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，由此引发的后果由供应商承担。

18.2 响应文件应按资格证明文件、报价商务技术文件分别编制，资格证明文件、报价商务技术文件按顺序装订成册。响应文件正本一份，副本份数详见“供应商须知前附表”，响应文件的封面应注明“正本”、“副本”字样，提供响应文件正、副本数量不足的将按无效响应处理。由于响应文件装订松散而造成的丢失或者其他情况导致的不利后果由供应商自行承担。

18.3 响应文件的正本应打印或者用不褪色的墨水填写，响应文件正本除本“供应商须知”中规定的可提供复印件外均须提供原件，副本可为正本签字、盖章后的复印件，当副本和正本不一致时，以正本为准。

18.4 响应文件须由供应商在规定位置盖公章并签字（具体以供应商须知前附表或响应文件格式规定为准），否则其响应文件按无效响应处理。骑缝盖公章不视为在规定位置盖章。

18.5 响应文件中标注的供应商名称应与营业执照（事业单位法人证书、执业许可证、自然人身份证）及公章一致，否则其响应文件按无效响应处理。

18.6 响应文件应尽量避免涂改、行间插字或者删除。如果出现上述情况，改动之处应由供应商的法定代表人或者其委托代理人签字或者加盖公章。响应文件因涂改、行间插字或者删除导致字迹潦草或者表达不清所引起的后果由供应商承担。

19. 响应文件的密封和标记

19.1 响应文件正、副本全部装入一个或者多个包封袋/箱（响应文件的补充、修改可另行单独递交）中并加以密封，封口处必须加盖供应商公章或者法定代表人签字或者委托代理人签字，以示密封（密封要求达到不泄露供应商响应文件实质性内容为合格）。

19.2 响应文件外层包装封面上应标记“项目名称、项目编号、供应商名称、响应文件提交截止时间前不得启封”字样。

20. 响应文件的提交

20.1 供应商必须在“供应商须知前附表”规定的时间和地点提交响应文件。

20.2 采购代理机构工作人员收到响应文件后，应当如实记载响应文件的密封情况。

20.3 在响应文件提交截止时间后送达的或者未按照磋商文件要求密封的响应文件为无效文件，采购人或者采购代理机构应当拒收。

21. 首次响应文件的补充、修改与撤回

供应商在响应文件提交截止时间前，可以对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人、采购代理机构。补充、修改的内容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。补充、修改的内容必须由供应商的法定代表人或者其委托代理人签字或者加盖公章，并按照本须知正文第 19 条的规定密封。

22. 首次响应文件的退回

在响应文件提交截止时间止提交响应文件的供应商不足 3 家时，应当由供应商法定代表人或者委托代理人签字领回响应文件，除此之外采购人和采购代理机构对已提交的响应文件概不退回。

23. 截止时间后的撤回

供应商在响应文件提交截止时间后向采购人、采购代理机构书面申请撤回响应文件的，将根据本须知正文 17.4 的规定不予退还其响应文件。

四、评审及磋商

24. 磋商小组成立

24.1 磋商小组由 5 人以上（含 3 人）单数评审专家组成，具体人数见“供应商须知前附表”。

24.2 评审专家应当从采购评审专家库内相关专业的专家名单中随机抽取。市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目，以及情况特殊、通过随机方式难以确定合适的评审专家的项目，经主管预算单位同意，可以自行选定评审专家。技术复杂、专业性强的采购项目，评审专家中应当包含 1 名法律专家。

25. 首次响应文件的开启

首次响应文件由磋商小组或者采购代理机构在“供应商须知前附表”规定的时间开启。

26. 评审程序、评审方法和评审标准

26.1 本项目的评审方法为综合评分法。

26.2 磋商小组按照“第四章 评审程序、评审方法和评审标准”规定的方法、评审因素、

标准和程序对响应文件进行评审。

27. 确定成交供应商及结果公告

27.1 采购代理机构应当在评审结束后 2 个工作日内将评审报告送采购人确认。成交候选人应当不超过 3 个，并表明排序。采购人应当在收到评审报告后 3 日内，在竞争性磋商公告发布媒体上公示成交候选人，公示期不少于 3 日

27.2 成交结果公告后，采购代理机构向成交供应商发出成交通知书。

27.3 供应商对评审结果有异议的，应当在公示期间以书面形式向采购代理机构提出质疑。采购代理机构在收到供应商的书面质疑及相关证明文件后出具回执，并将在 7 个工作日内做出答复，答复内容不涉及商业秘密。

27.4 成交供应商拒绝签订采购合同（包括但不限于放弃成交、因不可抗力不能履行合同而放弃签订合同），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。

28. 履约保证金

28.1 履约保证金的金额、提交方式、退付的时间和条件详见“供应商须知前附表”。成交供应商未按规定提交履约保证金的，视为拒绝与采购人签订合同，取消成交资格，不予签订合同。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。

28.2 签订合同后，如成交供应商不按双方签订的合同规定履约，则没收其全部履约保证金，履约保证金不足以赔偿损失的，按实际损失赔偿。

28.3 在履约保证金退还日期前，若成交供应商的开户名称、开户银行、帐号有变动的，请以书面形式通知履约保证金收取单位，否则由此产生的后果由成交供应商自行承担。

29. 签订合同

29.1 成交供应商在收到成交通知书后，应当在签订合同时向采购人出示相关证明材料，具体内容详见“供应商须知前附表”，经采购人核验合格后方可签订合同。

29.2 签订合同时间：按成交通知书规定的时间与采购人签订采购合同。

29.3 成交供应商拒绝与采购人签订合同的，按照本须知正文第 27.3 条的规定执行。

30. 采购合同公告：无

31. 询问、质疑和投诉

31.1 供应商对采购活动事项有疑问的，可以向采购代理机构提出询问，采购代理机构

应当在3个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

31.2 供应商认为磋商文件、采购过程或者成交结果使自己的合法权益受到损害的，应当在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购代理机构提出质疑，接收质疑函的方式、联系部门、联系电话和通讯地址等信息详见“供应商须知前附表”。具体质疑起算时间如下：

(1) 对可以质疑的磋商文件提出质疑的，为收到磋商文件之日或者竞争性磋商公告期限届满之日；

(2) 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

(3) 对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日。

31.3 供应商提出的询问或者质疑超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知供应商向采购人提出。采购评审专家应当配合采购代理机构答复供应商的询问和质疑。

31.4 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，针对同一采购程序环节的质疑必须在法定质疑期内一次性提出。质疑函应当包括下列内容（质疑函格式后附）：

(1) 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

(2) 质疑项目的名称、编号；

(3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

(4) 事实依据；

(5) 必要的法律依据；

(6) 提出质疑的日期。

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，或者其委托代理人签字或者盖章，并加盖公章。

31.5 采购代理机构认为供应商质疑不成立，或者成立但未对成交结果构成影响的，继续开展采购活动；认为供应商质疑成立且影响或者可能影响成交结果的，按照下列情况处理：

(1) 对采购文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展采购活动的，澄清或者修改采购文件后继续开展采购活动；否则应当修改采购文件后重新开展采购活动。

(2) 对采购过程或者成交结果提出的质疑，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的成交候选人中另行确定成交供应商的，应当依法另行确定成交供应商；否则应当重新开展采购活动。

质疑答复导致成交结果改变的，采购代理机构应当将有关情况书面报告采购单位。

31.6 质疑供应商对采购代理机构的答复不满意，或者采购代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向主管部门提起投诉（投诉书格式后附）。

32. 其他内容

32.1 代理服务收取标准及缴费账户详见“供应商须知前附表”。

32.2 代理服务费收费计算标准：

费率 金额	货物类	服务类	工程类
100 万元以下	1.5%	1.5%	1.0%
100~500 万元	1.1%	0.8%	0.7%
500~1000 万元	0.8%	0.45%	0.55%
1000~5000 万元	0.5%	0.25%	0.35%
5000 万元~1 亿元	0.25%	0.1%	0.2%
1~5 亿元	0.05%	0.05%	0.05%
5~10 亿元	0.035%	0.035%	0.035%
10~50 亿元	0.008%	0.008%	0.008%
50~100 亿元	0.006%	0.006%	0.006%
100 亿以上	0.004%	0.004%	0.004%

注：

(1) 按本表费率计算的收费为采购代理的收费基准价格；

(2) 采购代理收费按差额定率累进法计算。

例如：某服务采购代理业务成交金额或者暂定价为 150 万元，计算采购代理收费额如下：

100 万元 \times 1.5% = 1.5 万元

(150 - 100) 万元 \times 0.8% = 0.4 万元

合计收费 = 1.5 + 0.4 = 1.9 万元

33. 需要补充的其他内容

33.1 本磋商文件解释规则详见“供应商须知前附表”。

33.2 其他事项详见“供应商须知前附表”。

第三章采购需求

说明：

1. “实质性要求”是指采购需求中带“▲”的条款或者不能负偏离的条款或者已经指明不满足按响应文件按无效处理的条款。

2. 供应商应根据自身实际情况如实响应磋商文件，不得仅将磋商文件内容简单复制粘贴作为竞标响应，还应当提供相关证明材料，否则将按无效响应处理(定制采购不适用本条款)。对于重要技术条款或技术参数应当在响应文件中提供技术支持资料，技术支持资料以磋商文件中规定的形式为准，否则将视为无效技术支持资料。

3. 供应商必须自行为其竞标产品侵犯他人的知识产权或者专利成果的行为承担相应法律责任。

一、项目要求及技术需求			
项号	服务项目	数量及单位	服务需求及要求
1	防城港市分公司 2023 年美团优选业务外包	1 项	<p>一、项目概况</p> <p>为了更好的履行美团项目工作，现将美团工作中的分拣、配送、客服、管理环节工作交由 1 家外包公司进行外包。外包内容包括但不限于为：（1）配送（三轮车）、配送（机动车）、分拣员、分拣组长和客服等外包服务。服务期限为自签订合同之日起 1 年。</p> <p>具体的服务质量考核、外包项目考核验收、采购双方权利义务、违约责任、业务外包相关管理要求、安全协议等求详见第五章《合同主要条款格式》合同草案。</p> <p>二、业务流程和服务标准：</p> <p>1. 分拣：要求凌晨 4 点到岗，8：30 前完成分拣工作，准确率为 98%，8：30 前完成仓库统计工作，准确率为 98%，每低 0.5 个百分点扣罚 200 元。</p> <p>2. 配送：要求 8：00 分前到岗，市区线路 11：00 前完成当日配送总量的 60%，16：00 前完成当日配送总量的 40%；乡镇线路 16：00 前完成配送，配送</p>

准确率为 98%，每低 0.5 个百分点扣罚 200 元，并负责调整错配、漏配事项。

3. 客服：要求凌晨 6 点前到岗，主要工作职责为处理客服投诉、团长报缺和退换货等，协助配送司机查货、查单等工作。

三、外包费用结算方式和结算标准

1. 结算标准：外包费=工时费+计件提成-服务质量考核（详见附件一）（备注：旺季生产配送及分拣人员不足需增加临时人员，结算费用按配送员、分拣员费用结算。）

2. 外包服务内容工时费及结算最高限价

序号	外包服务内容	工时费（元/月）	结算单价最高限价（元/件）	月配送公里数（元）	油补单价（元/公里）	备注
1	配送（自带汽车）		0.242	21000	0.77	
2	配送（三轮车）	/	0.231	/	/	
3	配送（机动车）	/	0.242	3000	/	
4	分拣	/	0.132	/	/	
5	分拣管理	4400	/	/	/	
6	客服	4950	/	/	/	

注：供应商须对外包服务内容中的配送（自带汽车）、配送（三轮车）、配送（机动车）、分拣进行报价，报价均不能高于结算单价最高限价，否则报价无效。

4. 费用结算方式及周期

（1）采购人根据结算标准、完成的服务数量和质量按月向成交供应商支付该外包项目的费用。

（1）成交供应商每月 10 日前向采购人提供上年度所完成的服务数量及费用明细。

（3）采购人每月 15 日前对成交供应商上月完成的服务数量和服务质量情况进行审核，按照审核结果确认相应的费用。

（4）成交供应商按照采购人要求向采购人提供正式的增值税专用发票，税率为 6%。采购人收到后在 10 个工作日内支付费用。

		<p>四、配送区域及线路情况：</p> <p>1. 防城港市防城区、港口区（含乡镇）。</p> <p>2. 现有配送区域及线路情况</p> <p>现有配送线路 11 条、配送团点 730 个。其中，市区配送线 6 条、团点 478 个，乡镇配送线路 5 条、团点 252 个。配送路线及团点详细情况如下表所示：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>线路</th> <th>行车路线</th> <th>配送团点数（个）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>城区1</td> <td>木头滩、人民路、教育路</td> <td>86</td> </tr> <tr> <td>城区2</td> <td>河西、群星大道、兴防小区</td> <td>82</td> </tr> <tr> <td>城区3</td> <td>城南、群星大道</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>城区4</td> <td>中兴路、金狮街、群星大道</td> <td>72</td> </tr> <tr> <td>城区5</td> <td>防钦路、环城路</td> <td>82</td> </tr> <tr> <td>城区6</td> <td>防港路、防东路、防北路、防邕路</td> <td>76</td> </tr> <tr> <td>乡镇1</td> <td>江山镇</td> <td>53</td> </tr> <tr> <td>乡镇2</td> <td>华石镇、那梭镇</td> <td>52</td> </tr> <tr> <td>乡镇3</td> <td>企沙镇、大龙镇</td> <td>62</td> </tr> <tr> <td>乡镇4</td> <td>企沙工业园</td> <td>53</td> </tr> <tr> <td>乡镇5</td> <td>光坡镇</td> <td>32</td> </tr> </tbody> </table>	线路	行车路线	配送团点数（个）	城区1	木头滩、人民路、教育路	86	城区2	河西、群星大道、兴防小区	82	城区3	城南、群星大道	80	城区4	中兴路、金狮街、群星大道	72	城区5	防钦路、环城路	82	城区6	防港路、防东路、防北路、防邕路	76	乡镇1	江山镇	53	乡镇2	华石镇、那梭镇	52	乡镇3	企沙镇、大龙镇	62	乡镇4	企沙工业园	53	乡镇5	光坡镇	32
线路	行车路线	配送团点数（个）																																				
城区1	木头滩、人民路、教育路	86																																				
城区2	河西、群星大道、兴防小区	82																																				
城区3	城南、群星大道	80																																				
城区4	中兴路、金狮街、群星大道	72																																				
城区5	防钦路、环城路	82																																				
城区6	防港路、防东路、防北路、防邕路	76																																				
乡镇1	江山镇	53																																				
乡镇2	华石镇、那梭镇	52																																				
乡镇3	企沙镇、大龙镇	62																																				
乡镇4	企沙工业园	53																																				
乡镇5	光坡镇	32																																				

▲二、商务条款	
合同签订	自成交通知书发出之日起 30 日内。
服务地点	防城港市防城区、港口区（含乡镇）。
竞标报价	竞标报价是履行合同的最终价格，应包含实施和完成本项目所需的一切费用，包含应承担的人工成本、保险、税费以及其他成本、费用和营业外支出（如侵权赔偿、罚款等）。采购人不向成交人支付任何费用。
验收标准	采购人将按竞争性磋商文件及响应文件中的要求规定进行验收。
其他	1. 供应商响应文件中必须提供本项目的“项目实施方案和服务承诺”，否则竞标无效。 2. 以上“技术参数及要求”、“商务要求”如有任意一项负偏离的，竞标无效。

附件一：服务质量考核

一、遵守公司考勤管理制度，按时打卡上下班，不得无故迟到、早退或者旷工，违者按照公司相关制度处罚；

二、上岗前检查个人仪容仪表，以饱满的精神状态投入工作，仪容仪表不合格的罚款5元/处；

三、配送人员每年必须进行健康检查，新应聘的配送员必须办理健康证后才能上岗；

四、每天检查各自的车辆是否正常（轮胎气压、刹车），摩托车提前加油，电动车提前充足电瓶及备用电瓶，因疏忽大意影响正常配送工作的，罚款50元/次；

五、每天检查手机电量，确保手机在工作期间保持畅通，禁止工作时间关机，违者50元/次；

六、每天检查车辆、配送箱是否干净整洁，每天上班第一时间擦拭配送箱并消毒，车辆要时刻保持干净明亮，违者罚款20元/次；

七、配送人员在行车过程中必须严格遵守交通法规，做到安全驾驶，不超速、不闯红灯，注意避让行人，严禁酒后驾驶，违者罚款200元/次，造成安全事故的自行承担全部责任和损失；

八、对突发事件和顾客投诉能灵活应变，巧妙使用语言与沟通技巧，先安抚客人情绪，处理不了时，及时汇报上级，避免投诉性质恶化；

九、对配送错的物品应及时归还并第一时间通知管服协调处理，如遇顾客投诉申请退款应自行承担；

十、配送员上班期间严禁酗酒、赌博、闹事等，一经发现第一次罚款200元，第二次罚款500元并开除（保险费用自行承担）；

十一、配送员在配送食品等物品，在途中禁止吸烟，不得面对食品打喷嚏、咳嗽及其他有碍食品卫生的不雅行为，违者罚款100元/次；

十二、配送员在工作期间严禁向顾客索取小费，违者罚款100元/次；

十三、配送员严禁在场对顾客说脏话等不文明行为，一经客人投诉第一次罚款200元，第二次当月工资为零并开除；

十四、任何人不得以任何理由与顾客发生争吵，严禁评论和辱骂顾客，一经发现第一次罚款200元，第二次当月工资为零并开除；

十五、配送人员在工作时间内禁止做与工作无关的事，如玩手机，配送途中逛街、打牌、

接人、途中办理私事等，违者罚款 100 元/次；

十六、配送结束回到店面，要求车辆统一整齐停放在指定区域，禁止乱停乱放，违者罚款 20 元/次；

十七、仓部要时刻保持装餐区干净整洁，个人物品禁止出现在工作区域，物品随手归位；

十八、除正常上下班交通使用外，不得在非工作时间使用公司车辆进行任何兼职工作，违者罚款 200 元并开除；

十九、严禁传播顾客个人隐私，不得向顾客泄露其他顾客的信息和公司门店的销售量等商业信息，违者罚款 200 元；

二十、配送员要注意车辆的日常保养和维护，禁止私自将公司车辆任何配件进行更换，贩卖等情况，如有发现全额赔偿并开除处理。

第四章评审程序、评审方法和评审标准

一、评审程序和评审方法

1. 资格审查

1.1 响应文件开启后，磋商小组依法对供应商的资格证明文件进行审查。

注：采购人或者采购代理机构在资格审查结束前，对供应商进行信用查询。

(1) 查询渠道：“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)。

(2) 信用查询截止时点：提交响应文件截止时间前一天至资格审查结束前。

查询记录和证据留存方式：在查询网站中直接打印查询记录，打印材料作为评审资料保存。

(3) 信用信息使用规则：对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，资格审查不通过，不得参与采购活动。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活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

1.2 资格审查标准为本磋商文件中载明对供应商资格要求的条件。资格审查采用合格制，凡符合磋商文件规定的供应商资格要求的响应文件均通过资格审查。

1.3 供应商有下列情形之一的，资格审查不通过，其响应文件按无效响应处理：

- (1) 不具备磋商文件中规定的资格要求的；
- (2) 未按磋商文件规定的方式获取本磋商文件的供应商；
- (3) 响应文件的资格证明文件缺少任一项“供应商须知前附表”资格证明文件规定的“必须提供”的文件资料的；

(4) 响应文件中的资格证明文件出现任一项不符合“供应商须知前附表”资格证明文件规定的“必须提供”的文件资料要求或者无效的；

(5) 同一合同项下的不同供应商，单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的；为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，再参加该采购项目的其他采购活动的。

1.4 通过资格审查的合格供应商不足 3 家的，不得进入符合性审查环节，采购人或者采购代理机构应当重新开展采购活动。

2. 符合性审查

2.1 由磋商小组对通过资格审查的合格供应商的响应文件的竞标磋商报价、商务、技术等实质性要求进行符合性审查，以确定其是否满足磋商文件的实质性要求。

2.2 磋商小组在对响应文件进行符合性审查时，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。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。

2.3 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、说明或者更正应当以书面形式按照磋商小组的要求作出明确的澄清、说明或者更正，未按磋商小组的要求作出明确澄清、说明或者更正的供应商的响应文件将按照有利于采购人的原则由磋商小组进行判定。供应商的澄清、说明或者更正必须由法定代表人或者其授权代表签字或者加盖公章。由委托代理人签字的，若委托代理人不是响应文件中授权的委托代理人时，必须同时出示有效的授权委托书原件。供应商为自然人的，必须由本人签字并附身份证明。

2.4 首次响应文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- (1) 响应文件中报价表内容与响应文件中相应内容不一致的，以报价表为准；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以报价表的总价为准，并修改单价；
- (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。

同时出现两种以上不一致的，按照以上（1）-（4）规定的顺序逐条进行修正。修正后的报价经供应商确认后产生约束力，供应商不确认的，其响应文件按无效响应处理。

2.5 商务技术报价评审

在评审时，如发现下列情形之一的，将被视为响应文件无效处理：

- (1) 商务技术评审
 - 1) 提供响应文件正、副本数量不足；
 - 2) 响应文件未按磋商文件要求签署、盖章；
 - 3) 委托代理人未能出具有效身份证或者出具的身份证与授权委托书中的信息不符的；
 - 4) 响应文件未提供任一项“供应商须知前附表” 报价商务技术文件中 “必须提供” 或者“委托时必须提供”的文件资料；响应文件提供的报价商务技术文件出现任一项不符合“供应商须知前附表” 报价商务技术文件中 “必须提供” 或者“委托时必须提供”文件资

料要求的规定或者提供的报价商务技术文件无效。

- 5) 商务要求允许负偏离的条款数超过“供应商须知前附表”规定项数的;
- 6) 未对竞标有效期作出响应或者响应文件承诺的竞标有效期不满足磋商文件要求;
- 7) 响应文件的实质性内容未使用中文表述、使用计量单位不符合磋商文件要求;
- 8) 响应文件中的文件资料因填写不齐全或者内容虚假或者出现其他情形而导致被磋商小组认定无效;
- 9) 响应文件含有采购人不能接受的附加条件;
- 10) 属于“供应商须知正文”第7.5条情形;
- 11) 技术要求允许负偏离的条款数超过“供应商须知前附表”规定项数;
- 12) 虚假竞标, 或者出现其他情形而导致被磋商小组认定无效;
- 13) 磋商文件未载明允许提供备选(替代)竞标方案或明确不允许提供备选(替代)竞标方案时, 供应商提供了备选(替代)竞标方案的;
- 14) 响应文件标注的项目名称或者项目编号与磋商文件标注的项目名称或者项目编号不一致的;
- 15) **竞争性磋商文件明确不允许分包, 响应文件拟分包的;**
- 16) 未响应磋商文件实质性要求;
- 17) 法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形。

(2) 报价评审

- 1) 响应文件未提供“供应商须知前附表”报价商务技术文件中规定的“竞标磋商报价表”;
- 2) 未采用人民币报价或者未按照磋商文件标明的币种报价;
- 3) 供应商未就所竞标项目进行报价或者存在漏项报价; 供应商未就所竞标项目的单项内容作唯一报价; 供应商未就所竞标项目的全部内容作完整唯一总价报价; 供应商响应文件中存在有选择、有条件报价的(磋商文件允许有备选方案或者其他约定的除外);
- 4) 最后报价超过所竞标项目规定的采购预算金额或者最高限价的(如本项目公布了最高限价);
- 5) 修正后的报价, 供应商不确认的; 或者经供应商确认修正后的最后报价超过所竞标项目规定的采购预算金额或者最高限价(如本项目公布了最高限价);
- 6) 响应文件响应的标的数量及单位与竞争性磋商采购文件要求实质性不一致的。

2.6 磋商小组对响应文件进行评审，未实质性响应磋商文件的响应文件按无效处理，磋商小组应当将资格和符合性不通过的情况告知有关供应商。磋商小组从符合磋商文件规定的相应资格条件的供应商名单中确定不少于 3 家的供应商参加磋商。

2.7 通过符合性审查的合格供应商不足 3 家的，不得进入磋商环节，采购人或者采购代理机构应当重新开展采购活动。

3. 磋商程序

3.1 磋商小组按照“供应商须知前附表”确定的顺序，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。

3.2 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。可能实质性变动的内容为采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款。

3.3 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，由磋商小组及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

3.4 供应商必须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者授权代表签字或者加盖公章。由委托代理人签字的，若委托代理人不是响应文件中授权的委托代理人时，必须同时出示有效的授权委托书原件。供应商为自然人的，必须由本人签字并附身份证明。参加磋商的供应商未在规定时间内重新提交响应文件的，视同退出磋商。

3.5 磋商中，磋商的任何一方不得透露与磋商有关的其他供应商的技术资料、价格和其他信息。

3.6 采购代理机构对磋商过程和重要磋商内容进行记录，磋商双方在记录上签字确认。

3.7 磋商过程中重新提交的响应文件，供应商可以在开启前补充、修改。

3.8 根据《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》（财库〔2015〕124号）的规定，采用竞争性磋商采购方式采购的购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有 2 家的，竞争性磋商采购活动可以继续。采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有 1 家的，采购人（项目实施机构）或者采购代理机构应当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。

3.9 对磋商过程提交的响应文件进行有效性、完整性和响应程度审查，通过审查的合格供应商不足 3 家的，采购人或者采购代理机构应当重新开展采购活动。

4. 最后报价

4.1 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，由磋商小组要求所有继续参加磋商的供应商在规定时间内密封提交最后报价，除本章第 4.3 条外，提交最后报价的供应商不得少于 3 家，否则必须重新采购。

4.2 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后设计方案或者解决方案的，磋商结束后，由磋商小组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密封提交最后报价。

4.3 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214 号）第三条第四项“市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目”和本章第 3.8 条情形的，提交最后报价的供应商可以为 2 家。

4.4 已经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，退出磋商的供应商的响应文件按无效响应处理。采购人、采购代理机构将退还退出磋商的供应商的保证金。

4.5 供应商未在规定时间内提交最后报价的，视同退出磋商。

4.6 磋商小组收齐最后报价后统一开启，磋商小组对最后报价进行有效性、完整性和响应程度的审查。

4.7 响应文件最后报价出现前后不一致的，按照本章第 2.4 条的规定修正。

4.8 经供应商确认修正后的最后报价作为评审及签订合同的依据。

4.9 供应商出现最后报价按无效响应处理或者响应文件按无效处理时，磋商小组应当告知有关供应商。

4.10 最后报价结束后，磋商小组不得再与供应商进行任何形式的商谈。

5. 比较与评价

5.1 评审方法：综合评分法。

5.2 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

5.3 评审时，磋商小组各成员应当独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

(1) 磋商小组按照磋商文件中规定的评审标准计算各供应商的报价得分。项目评审过程中，不得去掉最后报价中的最高报价和最低报价。

(2) 各供应商的得分为磋商小组所有成员的有效评分的算术平均数。

5.4 由磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名以上成交候选供应商，并编写评审报告。符合本章第 4.3 条情形的，可以推荐 2 家成交候选供应商。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。

5.5 评审报告应当由磋商小组全体人员签字认可。磋商小组成员对评审报告有异议的，磋商小组按照少数服从多数的原则推荐成交候选供应商，采购程序继续进行。对评审报告有异议的磋商小组成员，应当在报告上签署不同意见并说明理由，由磋商小组书面记录相关情况。磋商小组成员拒绝在报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评审报告。

二、评审标准

6. 评审依据：磋商小组将以磋商响应文件为评审依据，对供应商的报价、技术、商务等方面内容按百分制打分。（计分方法按四舍五入取至百分位）

总分 (100 分)	评分项目	分值	评审标准
技术部分 (27 分)	项目实施方案	20	<p>评委根据响应文件中承诺的服务方案及应急预案在相应档次内独立打分，无方案不档。</p> <p>一档（0.1~6 分）：提供的制度和方案不健全甚至出现缺失，对将来合作造成预见性不利影响的，为一档；</p> <p>二档（6.1~13 分）：具有较完善的考核方案、绩效管理机制、工作手册、培训手册、准入退出机制等一系列管理规章与考核体系，提供较齐全的具有合法、完善的劳动用工、薪酬福利、保险保障等管理制度证明材料，针对本项目提供较完善的服务方案及进度措施，应对劳动纠纷或劳动争议处理对策和方案较为可行，并提供相关文件复印件的，为二档；</p> <p>三档（13.1~20 分）：具有完善的考核方案、绩效管理机制、工作手册、培训手册、准入退出机制等一系列管理规章与考核体系，提供具有合法、完善的劳动用工、薪酬福利、保险保障等管理制度证明材料，针对本项目的服务方案及进度措施，应对劳动纠纷或劳动争议健全的处理对策和方案，并提供相关文件复印件的，为三档。</p> <p>注：未提供方案或方案不符合评分要求的，则不入档不予计分。</p>
	服务承诺	7	<p>由评审委员会对响应文件进行综合评审和比较，在各档次内独立打分，无方案不入档。</p> <p>一档 0.1~3 分：服务承诺书各项目内容基本齐全，陈述简单的为一般；</p>

			<p>二档 3.1~5 分：服务承诺书各项目内容齐全，陈述较详细，操作性一般的为良好；</p> <p>三档 5.1~7 分：服务承诺书各项目内容齐全，陈述详细，承诺具体明确，操作性强且科学合理为优秀。</p> <p>注：未提供方案或方案不符合评分要求的，则不入档不予计分。</p>															
商务部分 (3分)	经营业绩	3	<p>1. 提供采购截止时间前 3 年内同类外包服务项目的业绩，以中标（成交）通知书或签订的合同协议为准（响应人响应时所提供的业绩证明材料中，有能够证明该同类业绩的证明材料，否则评审时不予加分），同一个编号的项目有两个或两个以上的分标成交的只算一次，提供盖章的复印件，原件备查，提供 1 项得 1 分，每增加 1 项，加得 1 分，最高得 3 分。</p>															
报价部分 (70分)	<p>1. 磋商小组认为响应人的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；响应人不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应处理。</p> <p>2. 某供应商价格分=响应人最低评审报价金额/某响应人评审报价金额×70 分</p> <p>2.价格分计算公式：</p> <p>(1) 各标的以进入比较与评价环节的最低的最后报价为基准价。</p> <p>(2) 某供应商某一标的的价格分=（基准价/供应商最终磋商报价）×70 分×价格分权重</p> <p>(3) 总价格分</p> <p>总价格分=各标的的价格分总和</p> <p>权重分值如下：</p> <table border="1" data-bbox="405 1128 1131 1509"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>外包服务内容</th> <th>价格分权重</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>配送 (自带汽车)</td> <td>17.5%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>配送 (三轮车)</td> <td>17.5%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>配送 (机动车)</td> <td>17.5%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>分拣</td> <td>17.5%</td> </tr> </tbody> </table>			序号	外包服务内容	价格分权重	1	配送 (自带汽车)	17.5%	2	配送 (三轮车)	17.5%	3	配送 (机动车)	17.5%	4	分拣	17.5%
序号	外包服务内容	价格分权重																
1	配送 (自带汽车)	17.5%																
2	配送 (三轮车)	17.5%																
3	配送 (机动车)	17.5%																
4	分拣	17.5%																
<p>说明：供应商的最终评审得分=技术部分得分+商务部分得分+报价部分得分</p>																		

7. 由磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名以上成交候选供应商，并编写评审报告。符合本章第 4.3 条情形的，可以推荐 2 家成交候选供应商。评审得分相同的，按照最后报价（不计算价格折扣）由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价（不计算价格折扣）相同的，按照技术指标优劣顺序推荐（按技术得分由高到低排序，技术得分相同的按照技术要求偏离分由高到低排序）。评审得分、最后报价（不计算价格折扣）、技术得分、技术要求偏离分均相同的，由磋商小组随机抽取推荐。

第五章响应文件格式

(响应文件外层包装封面格式)

响 应 文 件

项目名称:

项目编号:

供应商名称:

响应文件提交截止时间前不得启封

年 月 日

一、资格证明文件格式

1. 资格证明文件封面格式：

正本/副本

响 应 文 件

资 格 证 明 文 件

项目名称：

项目编号：

供应商名称：

年 月 日

2. 资格证明文件目录

根据磋商文件规定及供应商提供的材料自行编写目录
(部分格式后附)。

供应商直接控股、管理关系信息表

供应商直接控股股东信息表

序号	直接控股股东名称	出资比例	身份证号码或者统一社会信用代码	备注
1				
2				
3				
.....				

注：

1. 直接控股股东：是指其出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股份总额百分之五十以上的股东；出资额或者持有股份的比例虽然不足百分之五十，但依其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。

2. 本表所指的控股关系仅限于直接控股关系，不包括间接的控股关系。公司实际控制人与公司之间的关系不属于本表所指的直接控股关系。

3. 供应商不存在直接控股股东的，则填“无”。

法定代表人或者委托代理人签字：

供应商（盖公章）：

年 月 日

供应商直接管理关系信息表

序号	直接管理关系单位名称	统一社会信用代码	备注
1			
2			
3			
.....			

注：

1. 管理关系：是指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系，如一些上下级关系的事业单位和团体组织。
2. 本表所指的管理关系仅限于直接管理关系，不包括间接的管理关系。
3. 供应商不存在直接管理关系的，则填“无”。

法定代表人或者委托代理人签字：

供应商（盖公章）：

年 月 日

竞标声明

致： （采购人名称）：

（供应商名称）系中华人民共和国合法供应商，经营地址。

我方愿意参加贵方组织的（项目名称）项目的竞标，为便于贵方公正、择优地确定成交供应商及其竞标产品和服务，我方就本次竞标有关事项郑重声明如下：

1. 我方向贵方提交的所有响应文件、资料都是准确的和真实的。

2. 我方不是为本次采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商。

3. 在此，我方宣布同意如下：

（1）将按磋商文件的约定履行合同责任和义务；

（2）已详细审查全部磋商文件，包括澄清或者更正公告（如有）；

（3）同意提供按照贵方可能要求的与磋商有关的一切数据或者资料；

（4）响应磋商文件规定的竞标有效期。

4. 我方承诺：

（1）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；

（3）具有履行合同所必需的设备和技术能力；

（4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（5）法律、行政法规规定的其他条件。

5. 我方在此声明，我方在参加本项目的采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录是指供应商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），未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、采购严重违法失信行为记录名单，完全符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商资格条件，我方对此声明负全部法律责任。

6. 与本磋商有关的一切正式往来信函请寄：

邮政编号：

电话/传真：

电子函件：

开户银行：

帐号：

8. 以上事项如有虚假或者隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或者免除法律责任的辩解。

特此承诺。

法定代表人（签字或者盖章）：

供应商（盖公章）：

年 月 日

二、报价商务技术文件格式

1. 报价商务技术文件封面格式

正本/副本

响 应 文 件

报 价 商 务 技 术 文 件

项目名称：

项目编号：

供应商名称：

年 月 日

2. 报价商务技术文件目录

根据磋商文件规定及供应商提供的材料自行编写目录
(部分格式后附)。

无串通竞标行为的承诺函

一、我方承诺无下列相互串通竞标的情形：

1. 不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；
2. 不同供应商委托同一单位或者个人办理竞标事宜；
3. 不同供应商的响应文件载明的项目管理员为同一个人；
4. 不同供应商的响应文件异常一致或者竞标磋商报价呈规律性差异；
5. 不同供应商的响应文件相互混装；
6. 不同供应商的保证金从同一单位或者个人账户转出。

二、我方承诺无下列恶意串通的情形：

1. 供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关信息并修改其响应文件；
2. 供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改响应文件；
3. 供应商之间协商报价、技术方案等响应文件的实质性内容；
4. 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加采购活动；
5. 供应商之间事先约定一致抬高或者压低竞标磋商报价，或者在竞争性磋商项目中事先约定轮流以高价位或者低价位成交，或者事先约定由某一特定供应商成交，然后再参加竞标；
6. 供应商之间商定部分供应商放弃参加采购活动或者放弃成交；
7. 供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

以上情形一经核查属实，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或者免除法律责任的辩解。

供应商（盖公章）：

年 月 日

竞 标 报 价 表

项目名称：

项目编号：

供应商名称：

单位：元

序号	服务名称	数量	单位	单价	总价	备注
1						
合计金额大写：人民币_____（¥_____）						

注：

1. 供应商的报价表必须加盖供应商公章并由法定代表人或者委托代理人签字或者签章，否则其响应文件按无效处理。
2. 报价一经涂改，应在涂改处加盖供应商公章或者由法定代表人或者授权委托人签字（或者签章），否则其响应文件按无效处理。

法定代表人或者委托代理人（签字）：

供应商（盖公章）：

日期： 年 月 日

结算单价报价表

项目名称：

项目编号：

供应商名称：

单位：元

序号	外包项目	结算单价最高限价	结算单价竞标报价（元/件）	备注
1	配送 （自带汽车）	0.242 元/件		
2	配送 （三轮车）	0.231 元/件		
3	配送 （机动车）	0.242 元/件		
4	分拣	0.132 元/件		

注：

1. 供应商的结算单价竞标报价均不能超过本项目的结算最高限价，否则报价无效。
2. 供应商的报价表必须加盖供应商公章并由法定代表人或者委托代理人签字或者签章，否则其响应文件按无效处理。
3. 报价一经涂改，应在涂改处加盖供应商公章或者由法定代表人或者授权委托人签字（或者签章），否则其响应文件按无效处理。

法定代表人或者委托代理人（签字）：

供应商（盖公章）：

日期： 年 月 日

法定代表人证明书

供应商名称：

地 址：

姓 名：性 别：

年 龄：职 务：

身份证号码：

系（供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

附件：法定代表人有效身份证正反面复印件

供应商（盖公章）：

年月日

注：自然人竞标的无需提供，联合体竞标的只需牵头人出具。

商务要求偏离表格式

项目	磋商文件商务要求	供应商的响应	偏离说明
...			

注：

1. 说明：应对照磋商文件“第三章 采购需求”中的商务要求逐条作出明确响应，并作出偏离说明。
2. 供应商应根据自身的承诺，对照磋商文件要求在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

法定代表人或者委托代理人（签字）：

供应商（盖公章）：

日期： 年 月 日

项目需求响应偏离表

采购项目编号：

采购项目名称：

序号	名称	磋商文件技术要求	竞标响应	偏离说明
1				
2				
3				
4				
5				
...				

注：

1. 说明：应对照磋商文件“第三章 采购需求”中的技术要求逐条作出明确响应，并作出偏离说明。
2. 供应商应根据自身的承诺，对照磋商文件要求，在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

法定代表人或者委托代理人（签字）：

供应商（盖公章）：

日期： 年 月 日

项目实施人员一览表格式

项目实施人员一览表

姓名	职务	专业技术资格 (职称) 或者 职业资格或者 执业资格证或 者其他证书	证书编号	参加本单位 工作时间	劳动合同编号

注：

1. 在填写时，如本表格不适合供应商的实际情况，可根据本表格式自行制表填写。
2. 供应商应当附本表所列证书的复印件并加盖供应商公章。

法定代表人或者委托代理人签字：

供应商（盖公章）：

日期：

质疑函（格式）

一、质疑供应商基本信息：

质疑供应商：

地址：邮编：

联系人：联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址：邮编：

二、质疑项目基本情况：

质疑项目的名称：

质疑项目的编号：

采购人名称：

质疑事项：

采购文件获取日期：

采购过程

成交结果

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项 2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求：

请求：

签字（签章）： 公章：

日期：

说明：

- 1.供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
- 2.质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
- 3.质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
- 4.质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
- 5.质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

投诉书（格式）

一、投诉相关主体基本情况：

供应商：

地址： 邮编：

法定代表人/主要负责人：

联系电话：

授权代表： 联系电话：

地址：

邮编：

被投诉人 1：

地址：

邮编：

联系人： 联系电话：

被投诉人 2：

.....

相关供应商：

地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

二、投诉项目基本情况：

采购项目的名称：

采购项目的编号：

采购人名称：

代理机构名称：

招标文件公告：是/否公告期限：

采购结果公告：是/否公告期限：

三、质疑基本情况

投诉人于年月日，向提出质疑，质疑事项为：

采购人/代理机构于年月日，就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1:

事实依据:

法律依据:

投诉事项 2

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求:

请求:

签字（签章）： 公章:

日期:

说明:

1.投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2.投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

4.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

6.投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

第六章 合同主文及附件

业务外包服务合同 (美团优选项目)

甲 方： 中国邮政速递物流股份有限公司防城港市分公司

乙 方： _____

签订地点： 防城港市

签订日期： _____ 年 _____ 月 _____ 日

注册地址： _____

邮政编码： _____ 联系电话： _____

		天工作至少8个小时)	干价(元)			
分拣组长	2023年6月1日-2024年5月31日	144.66	18.08	4400	52800	1人
客服	2023年6月1日-2024年5月31日	162.74	20.34	4950	59400	1人
合并				9350	112200	2人

2. 业绩计提标准

结算标准			
序号	项目	结算单价最高限价(元/件)	结算单价竞标报价(元/件)
1	自带汽车配送费	0.242元/件+0.77元/公里(油耗)	
2	公车汽车段配送费	0.242元/件	
3	三轮车段配送费	0.231元/件	
4	分拣费	0.132元/件	
备注: 如奖励标准有变更, 按最新相关文件执行。			

3、服务质量考核详见附件9

二、外包项目考核验收

甲方根据交付乙方外包的项目, 按照双方约定的标准, 按月对乙方完成的服务数量、质量进行考核验收。检查验收方法约定详见附件3。

三、费用结算

1、甲方根据结算标准(可通过附件方式单独约定)、完成的服务数量和质量按(月)向乙方支付该外包项目的费用。

2. 乙方每月 10 日前向甲方提供上年度所完成的服务数量及费用明细。

3. 甲方每月 15 日前对乙方上月完成的服务数量和服务质量情况进行审核, 按照审核结果确认相应的费用。

4. 乙方按照甲方要求向甲方提供正式的增值税专用发票, 税率为6%。甲方收到后在 10

个工作日内支付费用。

5. 乙方帐户信息：

开户名称：_____

开户银行：_____

银行帐号：_____

6. 甲方开票信息：

公司名称：中国邮政速递物流股份有限公司防城港市分公司

纳税人识别号：91450602557232570U

地址：防城港市港口区港湾街 180 号

电话：0770-2068821

开户行名称：邮储银行防城港市分行

银行账号：945000010024768902

四、甲方权利义务

1. 甲方有权要求乙方根据甲方的业务处理流程、业务管理规定、生产质量指标、操作规范、服务质量指标、管理制度等制定详实可行的实施管理办法。

2. 甲方有权向乙方提出工作计划，根据双方确定的考核指标和标准，对乙方完成计划的情况进行考核，考核结果作为费用结算和是否续签外包合同的依据。

3. 甲方有权委派人员对乙方的生产运作、现场管理、安全管控、业务或产品质量进行监督检查，提出相应改进意见并督促乙方限期整改。因出现质量事故和安全问题造成客户投诉或损失的，有权要求乙方承担相应的赔偿责任。

4. 为履行社会责任保障劳动者合法权益，作为外包方甲方可通过监督检查乙方为甲方提供服务的人员情况，包括劳务费用发放等信息，以避免因乙方可能给甲方社会形象、声誉的损害。

5. 甲方根据工作需要，负责提供生产专用的工作场所、工作条件或生产工具，并承担日常维护工作，提供各类关联性事项的后台支持，如因以上原因造成工作无法开展的，由甲方承担责任。

6. 在乙方保质保量完成本合同约定服务的前提下，甲方应足额向乙方支付外包费用。

7. 甲方协助乙方进行行业规章制度、业务技术、业务规定、服务质量标准及安全生产等方面的培训。

8. 甲方负责及时向乙方传达甲方的服务新政策、新业务及其变更的相关规定。

9. 甲方应确保所提供的营业执照、商标、品牌、授权等内容合法有效。

五、乙方权利义务

1. 乙方要确保所提供的工商营业执照、专业资质证明及相关资料真实、合法有效，否则由此造成的损失由乙方承担，并向甲方提交加盖乙方公章的复印件备案。乙方法人代表、控股股东等重大事项发生变更，应在 10 日内书面告知甲方。

2. 乙方负责全面外包运营甲方项目，接受甲方对业务运营质量考核，按照甲方的服务标准和流程、工作计划、完成期限要求组织生产，保质保量完成外包内容。

3. 乙方因业务需要涉及使用甲方提供的车辆、特定制服等服务工具，应由乙方统一申领、发放和登记，并负责回收；乙方人员必须符合外包业务所必备的胜任能力及其他条件。乙方应根据需要及时组织对人员的职业道德和业务技能的培训。

4. 乙方就外包项目配备现场管理负责人，负责现场人员管理及业务运营事务管理。

5. 乙方在运营外包项目过程中，应利用信息系统等手段统筹计划，分析和调配劳动力的使用，提高劳动效率。

6. 为了保证服务效率和质量，乙方须通过信息化等手段完善现场管理制度。

7. 乙方应合理使用甲方提供的原材物料，爱护生产用品用具，不得随意浪费和损坏，如因乙方原因造成上述物品损坏或丢失的，乙方承担全部责任。

8. 乙方应制定业务外包现场的安全管理制度，对员工进行安全生产培训和教育，接受甲方的监督和考核。发生与甲方无关的安全生产事故，乙方应自行妥善处理，承担相关责任。涉及到与甲方有关的事故，双方协同处理，并依事故调查结果承担相应的责任。

9. 乙方要遵守合法经营的义务，如出现违法违规经营以及办理甲方委托外的业务引起的行政、经济、法律的纠纷，由乙方自行承担相关后果及法律责任。由此给甲方造成损失的，由乙方承担损失。

10. 乙方在保质保量地完成本合同约定服务的前提下，有权获得本合同约定的费用。

11. 乙方应建立并完整保存本项目各类管理档案和业务档案，合作结束时无偿交给甲方。

12. 乙方完全尊重甲方所拥有的知识产权，保守甲方商业秘密，包括但不限于由此延伸的 Logo、商业信息、内部各类档案等，未经甲方允许不得自行用于其他商业行为或向第三方提供，否则由此造成的损失由乙方承担。

六、违约责任

1. 乙方应按双方约定的服务内容完成相应工作并交付。如遇不可抗力事件产生延迟，乙方应于不可抗力发生之日起3日内通知甲方。如逾期通知造成甲方遭受经济损失的，乙方须承担相应的赔偿责任。

2. 若因乙方责任导致工作结果不符合甲方验收标准，甲方有权扣除相应的费用，并向乙方索取相应的经济赔偿。甲方无故延迟支付费用的，按以下方式计算违约金：违约金=双方确认当期未支付金额*1%*延迟支付天数。

3. 因甲方原因导致乙方外包项目未达到甲方验收标准或停工停业的，甲方不得因此扣减乙方外包费用。

4. 因乙方原因造成甲方经济损失或不良社会影响的，乙方应立即采取补救措施，消除影响，并承担相应责任。

5. 在合同有效期内，任何一方均不得单方面解除合同。若一方要求解除合同，需提前30天告知对方，经双方共同协商，可以解除合同，并确定违约赔偿事项。

6. 为确保本合同正常履行，乙方在合同签署后30天内向甲方缴纳4万元履约保证金。

7. 违约一方需承担对方因此支出的诉讼费用、律师费用、差旅费用等。

七、合同变更与修订

1. 本合同未尽事宜，或对合同内容进行的补充、变更或修订，由双方协商完善，签订补充合同。双方为此目的所签订的任何补充合同均应采用书面形式，经双方法定代表人或授权代表人正式签署，并加盖双方印章后生效。

2. 补充合同中的条款与本合同条款有不一致时，以补充合同为准。

八、合同解除、期满与续约

1. 合同期限内，可经双方协商一致，以签署书面文件的方式解除本合同，否则视为无效解除。

2. 双方同意续签合同的，最迟应在合同期满前30天办理续签手续，否则按照合同到期终止处理。

3. 合同终止后续事项

(1) 双方合同终止后，乙方应当立即归还其在履约过程中使用的甲方提供的工作场所、工作条件、工具等；

(2) 双方合同终止后，乙方应当继续按照《保密合同》的约定履行保密义务。

九、不可抗力

1. 因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任。

2. 提出受不可抗力影响的一方应及时书面通知另一方，并且在随后的 10 日内向另一方提供不可抗力发生的充分证据。提出受不可抗力影响的一方还应尽一切合理的努力排除不可抗力。

3. 发生不可抗力，双方应立即进行磋商，寻求公正解决方案，并尽一切合理的努力将不可抗力的影响降至最小。

十、附件

合同的附件为本合同的组成部分，与合同正文具有同等法律效力。

十一、争议的处理

合同履行期间出现争议的，双方友好协商解决，协商不一致的，同意按以下第 2 种方式处理：

1. 由 相关部门仲裁 委员会仲裁。
2. 向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十二、通知送达

1. 一方向另一方发出的通知或函件均应通过当面递交、专递信函或传真方式送达对方。

2. 送达地址（在合同有效期内，双方通信地址如有变更，应在 5 个工作日内以书面形式告知对方），以下地址同时作为诉讼或仲裁文书的送达地址，如任何一方变更地址未书面通知对方，按照本合同载明地址邮寄即视为送达：

甲方：

通讯地址：

邮政编码：

收件人：

传真号码：

乙方：

通讯地址：

邮政编码：

收件人：

传真号码：

十三、本合同自 生效之日起至 2024 年 5 月 31 日止。

十四、本合同一式 份，在双方法定代表人或授权代表人签字并加盖双方公章后生效，

甲、乙双方各执___份。

附件：

甲方：

法定代表人

（授权代表人）：

____年____月____日

乙方：

法定代表人

（授权代表人）：

____年____月____日

附件 1:

业务外包相关管理要求

一、业务外包人员入职基本要求

1. 乙方确保为履行本合同项目为甲方配备配送人员不低于11人；分拣人员不低于9人；分拣主管人员不低于1人；客服人员不低于1人，具体人员数量根据甲方实际工作需要经甲方书面同意后可动态调整。

2. 外包人员年龄在 50 周岁以下，无犯罪记录。

3. 乙方提供人员的学历层次应在 高中 及以上，特别优秀者经甲方同意后可适度放宽。

4. 乙方入职人员必须至县、市及以上或甲乙双方约定的医院体检，合格者方可被乙方录用。

5. 外包人员上岗前由甲方配合乙方开展技能培训及考核并取得相应资质。

二、业务外包人员日常管理

1. 乙方应根据甲方整体作业流程的要求，制订作业排班表并报甲方审核备案。乙方人员应遵守劳动规章制度，如有人员因病假、事假进行调整的，应根据工作需要及时与甲方相关管理人员沟通。

2. 乙方应制定相关考核方案、绩效管理机制、工作手册、培训手册、准入退出机制等一系列管理规章与考核体系对人员进行管理；甲方应根据乙方需要，提供有关生产流程、通信质量标准等方面的资料，协助乙方完善管理制度。

3. 乙方应教育督促员工严格遵守乙方制定的相关规章制度和行为守则、相关法律法规及甲方现场管理制度，严格执行奖惩制度。甲方业务指导人员和检查人员有权进入乙方生产作业现场，进行监督检查指导。

4. 乙方现场管理人员必须加强现场巡查，对发生的突发事件及时处理，并及时通知甲方相关管理部门。

5. 乙方应依据作业情况，定期对现场合规操作、安全防范等情况进行综合分析，形成工作报告，对发现的问题，应及时向甲方反馈。甲方支持乙方开展整改工作，并共同跟踪落实整改情况。

6. 乙方在涉及作业流程调整、场地变更、设备更换等过程中，应与甲方人员办妥交接事项，做好登记工作。

7. 外包人员基本信息应交甲方备案，如有人员离职或调整应在当天或次日书面通知甲方。

三、乙方应根据甲方规定，组织应持证上岗的员工参加培训和技能鉴定考试，对入职满3个月仍未取得甲方要求的持证上岗资格的，应予以调换。

四、乙方应制定业务量高峰期和其他意外事件（包括不可抗力事件）的组织生产预案并做好人员储备，甲方予以配合，确保甲方整体生产作业流程和利益不受影响。

关工作，确保平稳过渡。

（四）乙方必须遵守国家安全生产法律、法规及邮政行业安全规范，建立健全安全生产责任制，自觉履行相应职责和义务；完善各项安全管理规章制度、安全作业标准、检查考核办法；加强生产安全管理，严格执行国家关于事故报告的相关规定。乙方应在本协议签订后15日内将本企业安全管理的规章制度及资料等报备甲方。

（五）乙方应配备专职或兼职安全管理员，明确工作职责，具体落实教育、检查、考核等安全管理工作。安全管理员的配备情况应报备甲方。

（六）乙方应做好国家相关法律、法规及行业规范、安全规章的宣贯以及从业人员的安全教育培训工作。乙方从业人员应具有与其外包业务相适应的安全资格；从业人员未经安全教育和培训合格的，不得上岗作业。

（七）乙方应严格按照相关安全规范落实作业现场安全保护措施，配备合格的劳动防护用品、生产工具及安全检测等器具。

（八）为保证服务形象，乙方应按照甲方的要求为从业人员配发服装，佩戴工号牌，但应与邮政企业制服、工号牌有所区别。

（九）乙方应加强巡查，及时发现安全隐患，采取防范措施，整改消除隐患，避免人身、设备等安全事故的发生。

（十）乙方应妥善保管甲方业务系统的账号密码，并指定专人登录甲方业务系统，不得将外包工作中所涉及的各种相关资源使用情况、用户资料及其他涉及甲方企业秘密或用户信息向外泄露或者作其他不正当使用。

（十一）乙方从业人员不得在甲方业务系统、内部网站设置有害程序、私接其它硬件设施、发布反动、淫秽及煽动性言论信息。

（十二）乙方应与从业人员签订安全生产责任书，并为从业人员办理相关商业保险。乙方在招聘、调换、辞退从业人员之前，应当及时向甲方登记备案。

（十三）乙方应根据外包内容协同甲方制定相关应急预案并组织演练。应急预案在本协议签订后30日内报备甲方。

（十四）乙方在外包作业过程中发生各类事故、案件，应立即采取应急措施，防止事态扩大。

（十五）乙方在生产过程中发生的各类伤亡事故、刑事及治安案件，除应按国家相关法律、法规规定上报外，还应及时向甲方通报。

三、违约责任

(一) 如乙方在外包过程中未按本协议规定履行义务的，经甲方提醒仍未及时整改的，甲方有权视情节（具体情形由各单位细化）要求乙方支付 1000-5000 元的违约金，并要求限期整改。

(二) 乙方由于自身安全措施不到位，安全管理不落实等因素导致造成人身、设备或车辆等安全事故或案件的，一切后果均由乙方自行承担，并妥善处理，与甲方无关，甲方不承担任何责任及费用。如造成甲方或协议以外第三方人身伤害、经济等损失的，乙方应予全额赔偿；在甲方遭到第三方提出相关的索赔主张时，乙方将向该第三方承担责任并赔偿甲方为此支付的全部费用。

(三) 乙方在外包过程中发生人员死亡事故，经当地主管部门认定，乙方应付主要责任或全部责任的，甲方将全额扣除乙方预交的履约保证金，并有权解除与乙方签订的业务外包服务合同。

甲方：

乙方：

法定代表人

法定代表人

（授权代表人）：

（授权代表人）：

年 月 日

年 月 日

2. 乙方使用生产场地范围内（含建筑物外立面及建筑物内部）的广告发布权归甲方所有，未经甲方同意，乙方不得在上述范围内进行广告宣传。

3. 生产场地范围内水电费用由乙方负责支付，价格按水电部门定价为准。

（二）设备

1. 设备由甲方维修维护，乙方造成设备损坏的，应承担维修和赔偿责任。

2. 乙方在使用中应严格遵守甲方有关规章制度，防止出现人为故障事故；

甲方有权对乙方设备的管理、使用情况进行指导和检查，对发现的问题及时纠正，对违反制度的行为进行考核。

3. 乙方未经甲方同意，擅自接入设备、违规操作等影响生产作业，乙方承担赔偿责任。乙方不得利用甲方设备，经营或代经营非双方约定的任何业务，否则甲方可要求乙方按照按公允价格支付设备使用费用并其违约所得进行赔偿。

五、使用场地设备交还

甲方于合同期满或协议解除前 15 日对乙方使用的生产场地和设备进行验收，如有损坏，乙方须给予赔偿。

六、本协议自双方法定代表人或委托代理人签字并加盖双方公章之日生效。

甲方：

法定代表人/负责人

（授权代表人）：

年 月 日

乙方：

法定代表人/负责人

（授权代表人）：

年 月 日

(一) 甲乙双方互为保密信息的提供方和接受方，负有保密义务，承担保密责任。双方保证保存的保密资料仅用于与合作有关的用途或目的。

(二) 甲乙双方中任何一方未经对方书面同意向第三方(包括新闻界人士)披露和公开任何保密资料或以其他方式使用保密资料。双方也应促使各自代表不向第三方(包括新闻界人士)公开或披露任何保密资料或以其他方式使用保密资料。除非公开、披露或利用保密资料是双方从事或开展合作项目工作通常情况下应承担的义务(包括双方今后依法律或合同承担的义务)适当所需的。

(三) 双方均需把保密资料的接触范围严格限制在印本协议规定目的而需接触保密资料的各自负责的代表范围内。在双方上述人员知悉该保密资料前，应向其提示保密资料的保密性和应承担的义务，并保证上述人员以书面形式同意接受本协议条款的约束，确保上述人员承担保密责任的程度不低于本协议规定的程度。

(四) 除经过双方书面同意而必要进行披露外，任何一方不得将含有对方或其代表披露的保密资料复印或复制或有意无意的提供他人。

(五) 任何一方在提供保密资料时，如以书面形式提供，应注明“保密”等相关字样；如以口头或可视形式透露，应在透露前告知接受方为保密资料，并在告知后5日内以书面形式确认，该确认应包含有所透露的信息为保密资料的内容。

(六) 如果合作项目不再继续进行或其中一方因故退出此项目，经对方在任何时候提出书面要求，另一方应当并促使其代表在5个工作日内销毁或向对方返还其占有的或控制的全部保密资料以及包含或体现了保密资料的全部文件和其他材料并连同全部副本。

(七) 甲乙双方各自保证对对方所提供的保密资料予以妥善保管，将以并促使各自的代表以不低于其对自己拥有的类似资料的照顾程度来对待对方向其披露的保密资料，但在任何情况下，对保密资料的照顾都不得低于合理程度。

(八) 保密资料披露方提供的保密资料，如涉及侵犯第三方知识产权的情况，接受方不对此侵权行为负责，且免于由此产生的索赔。

三、知识产权

甲乙双方向对方或对方代表披露保密资料并不构成向对方或对方的代表的转让或授予另一方对其商业秘密、商标、专利、技术秘密或其他任何知识产权拥有的权益，也不构成向对方或对方代表转让或向对方或对方代表授予该方受第三方许可使用的商业秘密、商标、专利、技术秘密或者其他知识产权的有关权益。

四、保密资料的保存和使用

(一)甲乙双方任何一方有权保存必要的保密资料,以便在履行其在合作项目工作中所承担的法律、规章与义务时使用该等保密资料。

(二)甲乙双方有权使用保密资料对任何针对接受方或其代表的与本协议项目及其事务相关的索赔、诉讼、司法程序及指控进行抗辩,或者对与本协议项目及其事务相关的传唤、传票或其他法律程序作出答复。

(三)任何一方在书面通知对方并将披露的复印件抄送对方后,可根据需要在提交任何市、省、中央或其他对接收方有管辖权或声称对接受方有管辖权的监管团体的任何报告、声明或证明中披露保密资料。

五、违约责任

任何一方未履行本协议项下的条款均被视为违约。作出违约行为的一方应承担因自己的违约行为而给守约方造成的损失。如果守约方确认,对违反本协议的行为仅采取赔偿的补救措施是不够的,则守约方还有权采取禁令、实际履行或其他合理的救济措施。

六、免责条款

由于地震、水灾、火灾或政策变化等人力不能预见、不能避免、不能抗拒的原因,导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本协议项下的有关义务时,甲乙双方相互不承担违约责任;在不可抗力影响消除后的合理时间内,一方或双方应当继续履行本协议。

七、争议的解决

本协议受中华人民共和国的法律管辖并按照中国的法律进行解释。由于本协议的履行或解释而产生的或与之有关的任何争议,由双方协商解决,协商不成的,任何一方有权依法向甲方所在地的人民法院起诉。

八、协议的有效期限

本协议有效期限自双方签定之日至2024年5月31日。

九、附则

本协议一式两份,双方各执一份。本协议未尽事宜,双方可协商签订补充协议。补充协议与本协议具有同等法律效力。

十、本协议自双方签字盖章之日起生效。

甲方:

乙方:

法定代表人：

（授权代表人）：

年 月 日

法定代表人

（授权代表人）：

年 月 日

(七) 发现对方有违反本协议义务条款的行为，有及时向指定的监督部门举报、建议给予处理并要求告知处理结果的权利。

第四条 甲方的义务

(一) 甲方工作人员不得向乙方索要或收受乙方馈赠的礼品（包括现金、礼金、有价证券、支付凭证及贵重物品）；有责任教育自己的亲属不得接受乙方及其工作人员以各种名义赠送的上述礼品。

(二) 甲方工作人员不得要求或接受乙方为甲方单位或个人购置、提供通信工具、交通工具和高档办公用品等。

(三) 甲方工作人员不得以任何理由要求乙方提供宴请、联谊活动、度假、出国（出境）旅游，以及到营业性娱乐场所（包括：营业性的歌厅、舞厅、卡拉 OK 厅、夜总会和高尔夫球）活动。

(四) 甲方工作人员不得要求乙方为其配偶子女安排工作；以及为其个人及其亲属支付应由个人自付的各种费用，包括住宅装修、婚丧嫁娶、旅游、度假、食宿、购物、学费、子女出国留学等费用。

(五) 乙方工作人员主动向甲方工作人员行贿或安排、提供第四条（一）至（四）条款内容所指的，甲方工作人员应提醒对方纠正，对无法拒绝的，应及时向甲方监督部门举报。

第五条 乙方的义务

(一)、乙方不得向甲方工作人员行贿或馈赠礼品（包括现金、礼金、有价证券、支付凭证及贵重物品）；也不得以各种形式向甲方工作人员的亲属赠送上述礼品；

(二) 乙方不得为甲方单位和个人购置或提供通信工具、交通工具和高档办公用品等。

(三) 乙方不得向甲方工作人员提供宴请、联谊活动、度假、出国出境旅游，以及到营业性娱乐场所（包括：营业性的歌厅、舞厅、卡拉 OK 厅、夜总会和高尔夫球）活动。

(四) 乙方不得以任何名义为甲方工作人员的配偶子女安排工作，以及为甲方工作人员及其亲属支付应由其个人自付的各种费用，包括住宅装修、婚丧嫁娶、旅游、度假、食宿、购物、学费、子女出国留学等费用。

(五) 甲方工作人员主动向乙方索要或要求乙方安排和提供第五条（一）至（四）条款所指内容的，乙方应予提醒对方纠正，对方拒绝纠正的，乙方应向乙方监督部门举报。

第六条 违约责任

(一) 乙方同意将本协议第二条所指款项，作为本协议的违约金。

乙方工作人员违反本协议规定的,经双方监督部门认定违约事实,乙方应承担违约责任,乙方违约金由甲方在基础协议总价款中给予扣除。情节严重的,甲方建议政府有关行业管理部门给予乙方一年至三年不得进入行业市场的处罚;并在三年内不与乙方订立任何投资项目协议或协议。

(二) 甲方工作人员有违反本协议规定的,经双方监督部门认定违约事实,由甲方监督部门提请有关部门按人员管理权限,依据有关规定给予党纪政纪或组织处理;涉嫌犯罪的,移交司法机关追究刑事责任。

给乙方造成经济损失的,甲方协助乙方通过民事法律程序向当事人追讨损失。

(三) 双方约定:本协议由双方纪检监察部门或上级单位纪检监察部门负责监督执行。

甲方指定由被外包(外包)方的纪检监督部门作为甲方执行本协议的监督部门,乙方指定由公司行政部作为乙方执行本协议的监督部门。

由甲方的监督部门约请乙方的监督部门对本协议执行情况进行监督;受理有关违反本协议规定行为的举报;提出在本协议规定范围内的裁定意见。

第七条 本协议如有争议,通过双方监督部门协商解决。

第八条 本协议的有效期与基础协议双方签署的业务外包服务合同有效期相同。

本协议共四份,甲乙双方各执一份,送交双方监督检查部门各一份。

甲方:

乙方:

法定代表人

法定代表人

(授权代表人):

(授权代表人):

年 月 日

年 月 日

附件 6:

食品安全承诺条款

乙方负责拓展团长、用户，并提供仓储、物流、配送、售后及组织团队成员完成负责合作区域内用户所产生的全部/部分订单的相关服务，乙方在提供上述服务过程中须遵守《食品安全法》等法律法规要求，确保食品安全，具体承诺如下：

1. 乙方合作协议履行过程中的食品安全责任

1.1 乙方在履行合作协议过程中应按照国家法律法规及食品安全标准要求从事食品贮存、运输行为，严格落实监管部门的监督意见和整改要求，接受社会监督，依法制定并落实食品安全事故应急处置方案，采取有效的食品安全管理措施以保障食品安全，关注社会食品安全预警提示，积极预防和控制食品安全事件。

2. 仓库和人员、设备设施要求

2.1 仓库与不得设在易受到污染的区域，距离粪坑、污水池、暴露垃圾场（站）、旱厕等污染源 25 米以上。

2.2 需保持通风干燥、清洁卫生，墙壁、天花板、地板清洁、无污渍、无破损，照明设施正常，且在食品操作区域正上方的照明设备需要有防爆装置。

2.3 冷冻库（柜）、冷藏库（柜）等设备可以正常运行并可以达到贮存要求。

2.4 从事食品服务的人员具有真实有效的健康证明。

3. 食品的入库要求

3.1 不得接受明显出现包装破损，腐败变质，霉变生虫，混有异物及超过保质期的食品。

3.2 不得接受通过常温运输到站的冷藏食品。

3.3 不得接受已经化冻的冷冻食品。

4 食品的贮存要求

4.1 食品需离墙离地单独存放，将食品与非食品做好区分隔离，防止食品污染。不得与化学品（洗洁精，洁厕灵，化妆品，洗护用品）混放。

4.2 严格按照商品标签上的贮存温度贮存商品。标有具体温度的按照温度贮存；标有冷藏的需在 0-10℃贮存；标有冷冻的应在-18℃以下贮存。

4.3 生熟分开，生食肉类、水产不与熟肉、蛋糕、豆腐等即食食品混放；冷冻肉类水产/冷冻速食不与冰淇淋、冷冻蛋糕等即食食品混放。

4.4 不存放腐败的食品；发现不合格品应及时做无害化报废处理或退货。

4.5 清洁消毒类用品进行单独存放，例如垃圾袋、消毒液、洗涤灵等。

4.6 每日配送完成后需完成现场的清理，定时清洗周转筐、保温箱。

5 食品的分装要求

5.1 有异物管控措施。如食品操作区不允许使用钢丝球、美工刀等；所有区域不应出现碎玻璃等。

5.2 保持操作、装卸等用具安全、无害且清洁状态良好。

6 食品的出库要求

6.1 在产品进行打包前，需要对产品的保质期和品质进行检查。过期产品与品质不良品不能进行打包。例如食品已经变质或产品的标签不完整，不清晰。

6.2 商品打包时生熟分离、食品与非食品分开打包配送。

7. 依据食品安全相关法律法规操作对团长相关工作流程进行指导和管理，并及时给予纠正。

8. 在服务用户过程中依据食品安全相关法律法规处理用户投诉，及时向美团优选平台及商家反馈食品安全相关问题和信息。

附件 7:

1、工时费:

项目名称	拟采购合 同期	上限结算单价			预计采购 标的额	备注
		元/天（每 天工作至 少 8 个 小时）	工时费包 干价（元）	元/月		
分拣组长	2023 年 6 月 1 日 -2024 年 5 月 31 日	144.66	18.08	4400	52800	1 人
客服	2023 年 6 月 1 日 -2024 年 5 月 31 日	162.74	20.34	4950	59400	1 人
合并				9350	112200	2 人

2. 业绩计提标准

结算标准			
序号	项目	结算单价最高限价（元/件）	结算单价竞标报价（元/件）
1	自带汽车配送费	0.242 元/件+0.77 元/公里 （油耗）	
2	公车汽车段配送费	0.242 元/件	
3	三轮车段配送费	0.231 元/件	
4	分拣费	0.132 元/件	
备注：如奖励标准有变更，按最新相关文件执行。			

附件 8:

安全管理制度与处罚标准

消防、安全责任约定

根据甲乙双方约定,乙方为甲方提供服务。为防止和避免乙方为甲方提供服务期间发生安全和环境事故,保障乙方人员的身心健康和生命安全,维护正常的生产、经营秩序,创造一个良好的安全生产、经营环境,根据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国环境保护法》等相关法律、法规要求,经甲乙双方协商一致,签订本协议,双方共同遵守。

第一条 消防安全资质及设备维护

1.1 乙方应保证具有开展仓储业务的经营范围和相关资质,确保整体网格站符合相关国家消防法律法规的要求。若因房屋使用性质不合规、乙方消防资质不合规导致受到政府监管部门的处罚、货损、停业、封仓等,乙方负责与监管部门沟通。

1.2 乙方负责仓库相关设施设备的物业维护事项,并承担费用。

1.3 关于共用消防系统维护责任约定:

1.3.1 协议期限内,消防部门如对乙方提供的消防设备设施提出整改要求,乙方负责按消防部门的要求进行整改;

1.3.2 协议期限内,乙方主消防系统的维保责任以及由此产生的相关费用由乙方承担。

1.4 乙方对主体、设施设备大修、更换,在合理时间内按国家有关规定完成,并应提前 30 日通知甲方,并尽可能在甲方认为合适的时间安排进行,以保证甲方的正常使用不受影响或干扰。

1.5 如本条约定的乙方责任是由物业公司进行管理的,因物业公司不履行上述物业责任或违反本协议约定的,则应由乙方承担连带责任。

第二条 安全管理

2.1 乙方必须严格执行国家和地方有关安全方面的法律、法规、规章、方针政策等,依法依规开展工作,保证不会发生任何安全事故。

2.2 乙方为甲方提供服务期间,必须严格遵守甲方各项安全管理制度,接受甲方的统一协调管理。

2.3 乙方必须提供给员工一个安全、健康的工作环境,并为其员工提供符合国家和地方规定的劳动安全卫生条件和必要的劳动防护用品,对从事有职业危害作业的劳动者应当定期进行健康检查。

2.4 乙方为甲方提供服务期间，应严格遵守甲方各项安全管理规范参照《四、安全管理规范》执行，接受甲方的统一协调管理。

第三条 安全管理规范

一级分类	二级分类	事故事件等级			
		蓝色	黄色	橙色	红色
消防事故	人员伤亡	1人轻伤	2人轻伤	2人以上5人以下轻伤；或者2人以下重伤	人员死亡，或5人及以上轻伤，或2人及以上重伤；
	财产损失	未造成第三方财产损失的；或者我方财产损失1万元以下	造成第三方财产损失1万元以下；或者我方财产损失1万元及以上5万元以下	造成第三方财产损失1万元及以上5万元以下；或者我方财产损失5万元及以上10万元以下	造成第三方财产损失5万元及以上；或者造成我方损失10万元及以上
	灾情	任何已经出现的冒烟事件，但得到及时处置的	经营范围内出现的任何已经出现的明火事件（包括但不限于电器老化、短路，员工操作不当，乱扔烟头等行为）所造成的火灾现象，且已经启用灭火器的	1) 经营范围内已经出现的任何明火事件，动用灭火器2支（含）以上或启用消防栓等其他灭火设施设备的； 2) 任何因明火事件已经影响正常运行，并启动应急预案和疏散人群；	产生了任何报警的明火或火灾事件；
生产事故	伤亡	1人轻伤	2人轻伤	2人以上5人以下轻伤；或者2人以下重伤	人员死亡，或5人及以上轻伤，或2人及以上重伤；
	财损	未造成第三方财产损失的；或者我方财产损失1万元以下	造成第三方财产损失1万元以下；或者我方财产损失1万元及以上5万元以下	造成第三方财产损失1万元及以上5万元以下；或者我方财产损失5万元及以上10万元以下	造成第三方财产损失5万元及以上；或者造成我方损失10万元及以上
交通事故	伤亡	1人轻伤	2人轻伤	2人以上5人以下轻伤；或者2人以下重伤	人员死亡，或5人及以上轻伤，或2人及以上重伤；
	财损	财产损失1万元以下的	财产损失1万元及以上5万元以下	财产损失5万元及以上30万元以下或致财产损失30万元及以上有赔偿能力的	财产损失30万及以上且无赔偿能力
行政监管	政府检查	政府检查中口头提出，未出	1) 提出书面的整改要求，并现场拍	1) 检查中对例外的整改做出明确书面	1) 对检查的例外要求罚款超过10万（含）

		具书面的整改要求	下了相关的照片； 2) 以检查例外口头提出罚款 3 万（不含）以下的； 3) 检查中有配带执法仪并使用的； 4) 随行有媒体工作人员进行报道；	要求，并口头提出罚款 3 万（含）-10 万（不含）以内的罚款； 2) 随行媒体有录像或采访的行为。	以上； 2) 检查后留下书面检查记录，并要求单位负责人到相关单位做询问笔录的； 3) 随行媒体人员在过程中有明显负面或偏向性采访要求的。 4) 责令停业停产的行政处罚
群体性事件	预谋	10 人以下预谋罢送、罢工、讨薪、总包闹事等事件	10 及以上 30 人以下，预谋罢送、罢工、讨薪闹事等事件，但在可控范围，对仓、站内运营未造成较大影响；	超过 30 人及以上 100 人以下，预谋罢送、罢工、讨薪闹事等事件，已经超出现场营运负责人掌控力，对营运造成重大影响；	人数 100 人及以上的，预谋罢送、罢工、讨薪、总包闹事等事件，现场失控
	实施	/	5 人（不含）以下人员罢送、罢工、讨薪、总包闹事的事件	5-14 人以内罢送、罢工、讨薪、总包闹事的事件	超过 15 人（含）的罢送、罢工、讨薪、总包闹事的事件
违法犯罪	危害公共安全	/	/	投毒、纵火、爆炸、撞击：严重危害公共安全类刑事犯罪，未造成严重后果的	投毒、纵火、爆炸、撞击：严重危害公共安全类刑事犯罪，致人重伤、死亡或者使公私财产遭受重大损失的
	危害人身安全	/	/	致人轻伤或轻伤以下、侮辱诽谤、非法拘禁、一般猥亵的违法犯罪行为	故意杀人、故意伤害致人重伤以上、强奸、强制猥亵妇女儿童、劫持、绑架等严重危害人身安全的刑事犯罪
	侵犯公私财物	/	/	盗窃、抢夺、抢劫、诈骗、敲诈勒索、故意损财：财物损失 3 万元以下的违法犯罪	盗窃、抢夺、抢劫、诈骗、敲诈勒索、故意损财、抢劫：导致财物损失达到 3 万元以上（含 3 万元）的刑事犯罪
		/	/	侵占：侵占公私财物价值在 2 万元及以上 20 万元以下的刑事犯罪	侵占：侵占公私财物价值在 20 万元以上（含 20 万元）的刑事犯罪
妨害社	扬言将要杀	扬言将要杀人、伤	聚众斗殴：5 人以下	对抗执法：严重暴力	

	会 管 理 秩 序	人、伤人或实施防火、爆炸、投放危险物品等危害公共安全行为，经劝阻已放弃的	人或实施防火、爆炸、投放危险物品等危害公共安全行为，无时间、地点、对象等细节描述且劝阻无效的	人聚众斗殴的刑事犯罪	袭警类刑事犯罪
		/	/	言语辱骂民警、普通暴力袭警行为或以暴力相威胁的刑事犯罪	寻衅滋事：扬言已经或正在杀人、伤人或实施放火、爆炸、投放危险物质等危害公共安全行为
		/	/	寻衅滋事：扬言将要杀人、伤人或实施放火、爆炸、投放危险物质等危害公共安全行为，有时间、地点、对象等细节描述且客服劝阻无效的	涉黄、涉毒、涉赌：人数3人及以上或涉案金额5万元以上的违法犯罪
		/	/	涉黄、涉毒、涉赌：人数3人以下或涉案金额5万元以下，且公安机关介入处理的	冲击政府机关、企事业单位类刑事犯罪
	其他	/	携带管制器具、危险物品：已查实但警方未介入的	携带管制器具、危险物品：被警方查处拘留的违法行为	/
		/	威胁恐吓：对用户或他人等威胁恐吓，警方虽介入但未带离现场的	威胁恐吓：对用户或他人等威胁恐吓，构成违法犯罪行为的	/
		/	/	其他违法犯罪：未能准确认定违法犯罪事实的违法犯罪行为。	/
意 外 事 件	伤亡	突发疾病或意外等造成轻伤2人及以下	突发疾病或意外等造成重伤2人及以下，或轻伤3人以上	猝死或意外死亡、或失踪等原因1-2人，或重伤3人以上10人以下	猝死或意外死亡、或失踪等原因3人及以上的，或重伤11人以上的
	财损	经济损失2000元以下	直接经济损失不足3万	直接经济损失3万元以上6万元以下的	直接经济损失6万元以上的
	恶劣天气	气象台发布的蓝色预警，3天以内会受到严重恶劣天气影响	气象台发布的黄色预警，24小时以内受到恶劣天气影响了影响，或中断业务	气象台发布的橙色预警，或因恶劣天气会导致当地业务中断12-48小时（关仓	气象台发布的红色预警，或因恶劣天气导致业务中断48小时以上的

		响，但不会中断业务；	务小于 12 小时；	/站停业)	
--	--	------------	------------	-------	--

3.1 安全事故事件分类及分级标准，同一事故中存在满足多面判定标准则以最高一级为判定标准：

3.2 安全事故考核标准

考核标准	蓝色	黄色	橙色	红色
消防事故	不问责	1) 主要责任:扣除 2000 元, 2) 次要责任:扣除 500 元。 3) 无责任:不问责。	1) 主要责任:扣除 10000 元。 2) 次要责任:扣除 1000 元。 3) 无责任:不问责。	1) 主要责任:扣除 20000 元, 城市限制发展 3 个月或终止合作。 2) 次要责任:扣除 2000 元。 无责任:不问责。
生产事故	不问责	1) 主要责任:扣除 2000 元, 2) 次要责任:扣除 500 元。 3) 无责任:不问责。	1) 主要责任:扣除 10000 元。 2) 次要责任:扣除 1000 元。 3) 无责任:不问责。	1) 主要责任:扣除 20000 元, 城市限制发展 3 个月或终止合作。 2) 次要责任:扣除 2000 元。 3) 无责任:不问责。
交通事故	不问责	1) 主要责任:扣除 2000 元。 2) 次要责任:扣除 10000 元。 3) 无责任:不问责。	1) 主要责任:扣除 10000 元。 2) 次要责任:扣除 5000 元。 3) 无责任:不问责。	1) 我方全责:扣除 20000 元, 城市限制发展 3 个月或终止合作。 2) 我方主要责任:扣除 15000 元, 城市限制发展 3 个月。 3) 双方同等责任:扣除 10000 元。 4) 我方次要责任:扣除 1000 元。 5) 对方全责:不问责。
行政监管	不问责	扣除 5000 元, 城市限制发展 1 个月或终止合	扣除 10000 元, 城市限制发展 2 个月或终止合作。	扣除 20000 元, 城市限制发展 3 个月或终止合作。
意外事件	不问责	不问责	不问责	不问责
群体性事件	不问责	预谋阶段: 不问责 实施阶段: 城市限制发展 1 个月	预谋阶段: 不问责 实施阶段城市限制发展 2 个月	预谋阶段: 不问责 实施阶段: 城市限制发展 3 个月或终止合
违法犯罪	不问责	扣除 5000 元, 城市限制发展 1 个月。	扣除 10000 元, 城市限制发展 2 个月。	扣除 20000 元, 城市限制发展 3 个月或终止合作。
综合考核	加盟商蓝黄事故事件 60 分钟内、橙红事件 30 分钟内未向甲方人员报备, 或没有及时到现场处			

	理，或处理态度消极不主动的，按问责标准*1.5 倍问责，申诉直接驳回，严重的解除站点合作或终止合作；隐瞒不报，或后续不进行处理、逃避责任的，按问责标准*2 倍问责，申诉直接驳回，解除站点合作或终止合作。
--	---

第四条 安全隐患考核规范

4.1 安全隐患排查

按照“谁主管，谁负责”的原则，由各城市网格站及服务站管理中心对各自管辖区域内的安全隐患进行排查，合规部-资产保护组定期对管辖区域网格站进行抽查，抽查标准每月>2家网格站，对检查结果同步总部资产保护组及总部服务站管理中心，进行相应考核；

4.2 隐患整改

4.2.1 检查发现的隐患，由网格站负责人及城市服务站管理中心负责人推动整改。超出属地责任人职责范围的，应报告上一级管理人员推动整改。较大以上的隐患在整改完成前，应有临时对应措施；

4.2.2 对于存在导致人员伤亡及重大火灾的隐患，应立刻整改，当天无法完成的整改，跟进人在整改完成前每日汇报整改进度。

4.3 安全隐患考核标准

检核内容	检核要求	检核不达标处罚措施
引火源检查	严禁乙方网格站内存放可燃物和引火源。	100 元/次。
手提式干粉灭火器检查	乙方网格站每 50 m ² （不足 50 m ² 按照 50 m ² 配置）应配备 1+8 具不小于 4kg 手提式干粉灭火器。手提式干粉灭火器应全部存放于灭火器箱内，放置在主通道旁或安全出口处。手提式干粉灭火器在有效期内，铭牌清晰，提手牢固可靠，铅封完好，瓶体无变形、锈蚀或损坏，软管无龟裂，喷嘴无损坏，压力表指针在绿色区域。不得阻挡灭火器取用通道。	1) 未配备灭火器 500 元/次。 2) 未按要求配备相应数量的灭火器或灭火器不合规 100 元/次。
疏散通道检查	严禁乙方网格站内出现杂物阻塞通道或安全出口的现象。	100 元/次
应急照明灯检查	乙方网格站面积超过 200 平米需要设置应急照明灯，200 平方米设置 1 个，每递增 100 m ² （不足 100 m ² 按照 100 m ² 配置）增加 1 个应急照明灯来设置，由专业电工进行安装，要求牢固可靠，状态指示灯正常且不影响使用。	未安装应急照明灯 500 元/次。 应急照明灯不合规 100 元/次。
禁停禁充	禁止在建筑内的公共通道、楼梯间、安全出口处等公共区域内停放电动车或给电动车充电。	500 元/次。
禁止存放使用大功率电器	禁止乙方网格站内存放或使用大功率电器。网格站内禁止生活做饭，住人。 （说明：1200W 以上的为大功率电器）。	100 元/次。

漏电保护装置	乙方网格站内应安装质量完好的漏电保护设备，漏电保护装置应具备过载保护、短路保护和漏电保护功能，具备标准 3C 认证。漏电保护装置在主干路或插座支路安装均可，必须安装入箱，并由专业电工安装。检验漏电保护装置时，漏电保护装置动作正常。严禁出现漏电保护设备不完好或布置不合理的现象。	未安装设备 500 元/次。
插排、插座和线路	严禁乙方网格站内出现插座、插排和线路布置不合规或存在质量问题。比如：私拉乱接电线、电线横穿通道、将带电的用电设备放在潮湿的地方等均属不合规范畴。	100 元/次。
安全警示和疏散标识	1、乙方网格站应按要求配备安全警示标识：禁止烟火（至少 1 个）、禁止吸烟（至少 1 个）、灭火器使用方法（至少 1 个）。 2、乙方网格站面积如在 200 m ² 以上的，应设置安全疏散标识并应粘贴于地面主通道中心线上，地面无法粘贴，可粘贴于主通道墙上离地 1.2 米，每隔 10 米设置一个。	未张贴或粘贴不合规 100 元/次。
室内、外充电区域设置	乙方网格站的充电区域可选择在室外独立建造或附设与建筑物内。 电动自行车存放和充电场所应集中统一设置并且有明显区分标志，标明“停放区”和“充电区”。	未按要求执行 100 元/次。
可燃物和引火源	严禁乙方网格站的充电区域内存放可燃物和引火源。	100 元/次

附件 9:

美团优选配送操作流程和服务考核标准

一、目的

通过制定公司管理制度及工作流程，指导和规范仓库人员日常作业行为，保证货物进、存、出、送做到的准确，安全，及时，加强员工和部门间的沟通，为客户提供优质的服务和支

二、适用范围

分拣人员、配送人员、客服人员。

三、职责

1、分拣员：要求凌晨 4 点前到岗，8：30 前完成分拣工作，准确率为 98%，每低 0.5 个百分点扣罚 200 元。

2、配送员：要求 8：00 分前到岗，市区线路 11：00 前完成当日配送总量的 60%，16：00 前完成当日配送；乡镇线路 6：00 前完成配送，配送准确率为 98%，每低 0.5 个百分点扣罚 200 元，并负责调整错配、漏配事项；

3、客服员：要求凌晨 6 点前到岗，主要工作职责为处理客服投诉、团长报缺和退换货等，协助配送司机查货、查单等；

四、仓库制度

1. 分拣员流程管理规范

(1) 到货：

1) 分拣员在接收商品时必须先核对有无到货单，到货到与到货件数一致则签字盖章，没有到货单与详单的不予接收，并及时与采购联系沟通。

2) 分拣员接收商品时按照货单核对到货商品（名称、规格、型号、单位、数量、价格、金额、日期），到货单与到货商品是否一致，有问题应立即跟采购人员沟通，并上报分拣主管，如无问题分拣员在到货详单上签字确认后入库，并把货物放在库房待入库区，入库单打出来后仓库核对后确认无误签字后入库，如分拣员入库单错误需更改正确后才能签字确认入库；如到货中有损坏与采购沟通后由分拣人员写入库单把完好商品入库，如需全部入库则立即把有质量商品转入次品库，不合格商品放在指定的退货区，并通知采购员办理退货及其他处理。

3) 分拣员需将到货商品放到库房内，不允许放在库房外，尤其不能隔夜放在库房外。

4) 原则上当天收货的物料需要当天处理完毕。如时间不够商品到库后第二天下班前必须入库和入库商品第二天必须上架。

5) 物品摆放按照划分的区域进行摆放, 不得随意摆放, 不得在规划的区域外摆放, 上架商品必须按类别固定位置摆放, 做到整齐、美观, 用品和童车按品类货号依次摆放, 其它按商品品类和商品条码依次摆放。

(2) 储存:

1) 认真做好仓库的安全、整理工作, 每天打扫仓库, 整理堆放货物, 及时检查火灾隐患;

2) 分拣员必须对存货进行定期或不定期清查, 确定各种存货的实际库存量, 并与电脑中记录的结存量核对, 查明存货盘盈、盘亏的数量, 每月打印盘点表, 如有盘亏必须报请客服人员, 客服人员需查明原因报损上报并对相关责任人进行处罚。

3) 管理实现了电脑化管理, 所有商品的入库、直拔、领出、库存统计直接通过电脑系统完成。

4) 掌握商品质量、数量、卫生、保质期情况, 落实防盗、防虫、防鼠咬、防变质等安全措施和卫生措施, 保证库存物资完好无损;

5) 对过期商品进行统计并汇报与客服人员, 客服人员与上级主管领导联系进行处理。

6) 每周定期对所属商品上的尘土进行清扫清除, 保证商品整齐, 整洁, 美观。

(3) 出货:

1) 分拣员打印配送单据并签字。留存一联, 配送员一联;

2) 取货时必须按单取货, 封箱时进行核对商品名称、规格、型号、单位、数量, 日期。原则上按先进先出的原则出货。并在单子上签名备注, 并标注此单所封箱数。封箱商品放在指定位置。

3) 分拣员按照线路顺序将每单货品依次装车, 并与司机共同核对出库商品箱数、状态等, 司机签字确认已发走仓库留一联做记录。发出商品货单上有接单人, 取货人, 送货人(司机或业务人员)三个签名。

(4) 退货:

A、正常商品退回仓库

b1 分拣员、配送员把需退商品带到仓库。

b2 分拣员、配送员填写退货申请。

b3 相应分拣员、配送员检验商品是否在退库范围内并备注商品状态，确认后签字。

b4 客服人员再次核对确认后签字。

B、不能销售但可返厂商品退回仓库。

c1 分拣员、配送员填写退库申请。

c2 分拣员、配送员把需退商品带到仓库。

c3 相应分拣员、配送员检验商品是否在退库范围内并备注商品状态，确认后签字。

c4 商品退库后注明商品问题所在转入次品库，客服人员再次核对确认后签字。

C、其他物品（商品）退回仓库

d1 分拣员、配送员填写退库申请。

d2 相应分拣员、配送员检验商品是否在退库范围内并备注商品状态，确认后签字。

d3 由客服人员确认退库并签字。

d4 仓库接受物品。由客服人员对此物品做出处理意见汇报上级主管领导再做其他处理。

D、点部退回流程

a1 商品送达点部当天发现商品或包装破损不能销售的。

a2 店内滞销一月但保质期不少于六个月的商品。

a3 商品不能销售但确认可返厂的。

a4 通知反季需返库正常商品

d5 对于问题商品或者返季退库商品的退仓入库操作，首先由客服人员对退回商品进行验收，验收完成后，客服人员再对于店面申请的退仓单进行数量和店面的核对，无误后审核完成。退仓单一式三联由统计人员签字后分拣人员留存一联，客服人员留存一联，配送员留存一联。

对于非常规性出入库商品，需要进行其它出入库操作，该操作需要在接到上级主管领导签字批准的情况下操作，此单据产生两联留存仓库内由客服人员保存。

五、配送员流程管理规范

（1）车辆保管：

1）. 必须遵守《中华人民共和国道路交通管理条例》及有关交通安全管理的规章制度，安全驾车。

2）爱惜公司车辆，注意车辆保养，定期对自己所属车辆进行检修，确保车辆正常行驶。

新车应注意车辆的保养内容、周期及汽车部件的更换周期等。日常适当抽时间擦洗自己所开车辆，以保持车辆的清洁(包括车内、车外和引擎的清洁)。

3) 出车前，要例行检查车辆的水、电、油及其他性能是否正常，发现不正常时，要立即申请加补或整出车回来，要检查存油量，发现存油不足一格时，应立即加油。

4) 配送员发现所驾车辆有故障时要立即提出具体维修意见(包括维修项目和大致需要的经费等)，如实汇报给上级主管领导，得到批准后，将车辆送厂维修。

5) 公司用车时，要准时出车。出车归来时，车辆必须停在公司指定地点。配送员离开车辆时，要锁好险锁，防止车辆被盗，未出车时车辆钥匙需放在值班室，禁止个人带走。

6) 配送员对自己所开车辆的各种证件的有效性应经常检查，保证证件齐全。

7) 上班时间内配送员未被派出车的，应随时在值班室等候出车。

服务质量考核标准

一、遵守公司考勤管理制度，按时打卡上下班，不得无故迟到、早退或者旷工，违者按照公司相关制度处罚；

二、上岗前检查个人仪容仪表，以饱满的精神状态投入工作，仪容仪表不合格的罚款 5 元/处；

三、配送人员每年必须进行健康检查，新应聘的配送员必须办理健康证后才能上岗；

四、每天检查各自的车辆是否正常(轮胎气压、刹车)，摩托车提前加油，电动车提前充足电瓶及备用电瓶，因疏忽大意影响正常配送工作的，罚款 50 元/次；

五、每天检查手机电量，确保手机在工作期间保持畅通，禁止工作时间关机，违者 50 元/次；

六、每天检查车辆、配送箱是否干净整洁，每天上班第一时间擦拭配送箱并消毒，车辆要时刻保持干净明亮，违者罚款 20 元/次；

七、配送人员在行车过程中必须严格遵守交通法规，做到安全驾驶，不超速、不闯红灯，注意避让行人，严禁酒后驾驶，违者罚款 200 元/次，造成安全事故的自行承担全部责任和损失；

八、对突发事件和顾客投诉能灵活应变，巧妙使用语言与沟通技巧，先安抚客人情绪，

处理不了时，及时汇报上级，避免投诉性质恶化；

九、对配送错的物品应及时归还并第一时间通知管服协调处理，如遇顾客投诉申请退款应自行承担；

十、配送员上班期间严禁酗酒、赌博、闹事等，一经发现第一次罚款 200 元，第二次罚款 500 元并开除（保险费用自行承担）；

十一、配送员在配送食品等物品，在途中禁止吸烟，不得面对食品打喷嚏、咳嗽及其他有碍食品卫生的不雅行为，违者罚款 100 元/次；

十二、配送员在工作期间严禁向顾客索取小费，违者罚款 100 元/次；

十三、配送员严禁在场对顾客说脏话等不文明行为，一经客人投诉第一次罚款 200 元，第二次当月工资为零并开除；

十四、任何人不得以任何理由与顾客发生争吵，严禁评论和辱骂顾客，一经发现第一次罚款 200 元，第二次当月工资为零并开除；

十五、配送人员在工作时间内禁止做与工作无关的事，如玩手机，配送途中逛街、打牌、接人、途中办理私事等，违者罚款 100 元/次；

十六、配送结束回到店面，要求车辆统一整齐停放在指定区域，禁止乱停乱放，违者罚款 20 元/次；

十七、仓部要时刻保持装餐区干净整洁，个人物品禁止出现在工作区域，物品随手归位；

十八、除正常上下班交通使用外，不得在非工作时间使用公司车辆进行任何兼职工作，违者罚款 200 元并开除；

十九、严禁传播顾客个人隐私，不得向顾客泄露其他顾客的信息和公司门店的销售量等商业信息，违者罚款 200 元；

二十、配送员要注意车辆的日常保养和维护，禁止私自将公司车辆任何配件进行更换，贩卖等情况，如有发现全额赔偿并开除处理。