

竞争性磋商文件



项目名称：百大电器2025-2028年400呼叫中心客服业务转
外包服务项目

项目编号：2025HAFWN02074

招 标 人：安徽百大电器连锁有限公司

代理机构：安徽公共资源交易集团项目管理有限公司

目 录

第一章 磋商公告.....	1
第二章 投标人须知.....	5
第三章 招标人要求.....	17
第四章 评审方法和标准.....	20
第五章 合同.....	29
第六章 投标文件格式.....	54
第七章 安徽公共资源交易集团电子交易操作规程.....	64

第一章 磋商公告

安徽公共资源交易集团项目管理有限公司受安徽百大电器连锁有限公司委托，现对百大电器2025-2028年400呼叫中心客服业务转外包服务项目进行竞争磋商，欢迎具备条件的国内投标人参加磋商。

1. 项目名称及内容

1.1 项目编号：2025HAFWN02074

1.2 项目名称：百大电器2025-2028年400呼叫中心客服业务转外包服务项目

1.3 项目地点：合肥市，具体以招标人要求为准

1.4 项目单位：安徽百大电器连锁有限公司

1.5 项目概况：此项目计划按照购买3年服务进行招标采购。详见第三章招标人要求。

1.6 资金来源：自筹

1.7 项目预算：138.87万元

1.8 项目类别：与工程无关·服务

1.9 标段划分：共分1个标段，本次磋商第1标段。

2. 投标人资格要求

2.1 投标人具有独立承担民事责任的能力；

2.2 投标人资质要求：投标人须具有《人力资源服务许可证》

2.3 投标人业绩要求：/

2.4 项目负责人资格要求：/

2.5 本项目不接受联合体投标。

2.6 投标人不得存在以下不良信用记录情形：

(1) 被责令停产停业，暂扣或者吊销许可证，暂扣或者吊销执照；

(2) 进入清算程序，或被宣告破产，或其他丧失履约能力的情形；

(3) 在国家企业信用信息公示系统 (<http://www.gsxt.gov.cn/>) 中被列入严重违法失信企业名单；

(4) 在“信用中国”网站 (<http://www.creditchina.gov.cn/>) 中被列入失信被执行人名单；

(5) 在“信用中国”网站 (<http://www.creditchina.gov.cn/>) 中被列入

重大税收违法失信主体名单；

(6) 在近三年内投标人或其法定代表人（单位负责人）有行贿犯罪行为的；

2.7 其他要求： / 。

3. 磋商文件的获取

3.1 获取时间：2025-09-16 至投标截止时间

3.2 获取方式：

(1) 本磋商项目实行全流程电子化交易。

(2) 潜在投标人须登录安徽公共资源交易集团电子交易系统（以下简称“电子交易系统”）查阅磋商文件。

(3) 潜在投标人查阅磋商文件后，如参与投标，则须在规定的磋商文件获取时间内通过安徽公共资源交易集团电子交易系统完成投标信息的填写。

(4) 磋商文件获取过程中有任何疑问，请在工作时间（9：00-17：30，节假日休息）拨打技术支持热线（非项目咨询）：0512-58188516。项目咨询请拨打电话：0551-66223628、66223831。

3.3 电子交易服务费用： 200 元整，网上支付。

4. 投标文件提交截止时间

同磋商时间

5. 磋商时间及地点

5.1 磋商时间：2025-09-26 14:00

5.2 磋商地点：合肥市滨湖新区徽州大道 4872 号金融港中心 A9 幢安徽公共资源交易集团二楼评标室（九）

6. 发布公告的媒介

本次磋商公告同时在安徽公共资源交易集团网站上发布。

7. 联系方式

7.1 招标人

招标人：安徽百大电器连锁有限公司

地 址：合肥市蜀山区黄山路 596 号

联系人：孙工

电 话：0551-62862179

7.2 代理机构

代理机构：安徽公共资源交易集团项目管理有限公司

地 址：合肥市滨湖新区南京路 2588 号（徽州大道与南京路交口）六楼

联系人：李工

电 话：0551-66223628，66223831

7.3 电子交易系统

名 称：安徽公共资源交易集团电子交易系统

电 话：0512-58188516

7.4 监督管理部门

监督管理部门：安徽百大电器连锁有限公司纪委

地 址：合肥市蜀山区黄山路 596 号 6 楼

电 话：13956038333

8. 其他事项说明

8.1 投标人应合理安排磋商文件获取时间，特别是网络速度慢的地区防止在系统关闭前网络拥堵无法操作。如果因计算机及网络故障造成无法完成磋商文件获取，责任自负。

8.2 投标人如需开具电子交易服务费用发票，在项目磋商次日后自行登录安徽公共资源交易集团电子交易系统平台打印。

9. 投标保证金账户（如采用银行转账或银行电汇形式递交的，请选择以下任何一家银行递交即可）

标段简称:1 标段

建行合肥庐阳支行营业部

户名：安徽公共资源交易集团项目管理有限公司

账号：6232811630000776670

开户银行：建行合肥庐阳支行营业部

光大银行合肥阜南路支行

户名：安徽公共资源交易集团项目管理有限公司

账号：76700188016391633

开户银行：光大银行合肥阜南路支行

徽商银行合肥蜀山支行

户名：安徽公共资源交易集团项目管理有限公司

账号：1023701021000135582286522

开户银行：徽商银行合肥蜀山支行

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

条款号	条款名称	内容、说明与要求
1	服务地点	合肥市，具体以招标人要求为准
2	服务期限	自合同签订之日起三年
3	现场踏勘	<input checked="" type="checkbox"/> 自行踏勘 <input type="checkbox"/> 集中组织 时间：____年__月__日__时__分 现场踏勘联系人及联系电话：_____ 备注：如投标人未参加招标人统一组织的现场踏勘，视同放弃现场踏勘，由此引起的一切责任由投标人自行承担。
4	关于联合体参加磋商的相关约定	/
5	初审业绩要求	/
6	投标人提出疑问截止时间	(1) 时间：2025年09月20日17时30分 (2) 形式：通过电子交易系统提交
7	构成磋商的其他材料	<input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 图纸 获得方式： 上述资料请投标人在获取磋商文件后，自行登录电子交易系统下载本项目附件。
8	磋商保证金	(1) 金额：贰万元人民币。 (2) 缴纳形式： <input checked="" type="checkbox"/> 银行转账 <input checked="" type="checkbox"/> 银行电汇 <input checked="" type="checkbox"/> 银行保函 (3) 递交要求：

		<p>①磋商保证金的到账截止时间：磋商截止时间。</p> <p>②转入的开户银行及账号见本项目招标公告所示，是否到账以系统查询为准。</p> <p>③采用银行保函，应为银行出具的见索即付无条件银行保函；投标人必须提供明确有效的查询途径（网址链接及查询方式），否则该银行保函无效。评审时评审小组保留现场核查权利。</p> <p>④中标人须在中标通知书发布前将其开具至本项目的银行保函原件提交招标人（或代理机构），且原件须与投标文件中提供的扫描件一致，如存在未按规定提交或提交内容不一致，或发现弄虚作假的，报监管部门处理。</p> <p>（4）注意事项：</p> <p>①磋商保证金交纳账号采用动态虚拟账号，项目招标失败后，磋商保证金交纳账号将会发生变化，请投标人参与后续招标时，注意勿将磋商保证金错交至其他项目虚拟账号或前次公告账号。</p> <p>②如本项目前次招标失败，招标人退还投标人的磋商保证金。投标人参与本次磋商，须向本项目本次公告公布的磋商保证金账号重新交纳磋商保证金。</p> <p>③凡转账到其他项目虚拟账户或本项目前次公告账户的，磋商保证金无效。</p> <p>④投标人参与本项目多个标段投标的（如分多标段的），应该按标段分别递交磋商保证金。未递交磋商保证金的标段，其投标无效。</p> <p>⑤以上银行保函承担责任的方式须满足无条件见索即付条件。</p>
9	不予退还磋商保证金的情形	<p>（1）投标人在磋商有效期内撤销投标文件的；</p> <p>（2）中标人放弃中标资格的；</p> <p>（3）磋商文件规定的其他不予退还的情形。</p>

10	磋商现场提交的其他材料要求	/
11	投标文件解密时间	投标文件提交截止时间后 30 分钟内（以电子交易系统解密倒计时为准）
12	确定中标候选人和中标人	评审小组推荐中标候选人数量： <u>不多于 1 家</u>
		确定中标人： <input checked="" type="checkbox"/> 招标人委托评审小组确定 <input type="checkbox"/> 招标人确定
13	中标通知书发出的形式	<input type="checkbox"/> 书面 <input checked="" type="checkbox"/> 数据电文 特别提醒：本项目发布中标结果公告的同时，通过电子交易系统向中标人发出中标通知书。中标通知书发出视为已送达，投标人应主动登录电子交易系统查询，代理机构不承担投标人未及时关注相关信息引发的相关责任。
14	告知磋商结果的形式	<input checked="" type="checkbox"/> 投标人自行登录电子交易系统查看 <input type="checkbox"/> 磋商现场告知
15	履约保证金	(1) 金额： <u>中标金额的 3%</u> (2) 缴纳形式： <input checked="" type="checkbox"/> 银行转账 <input checked="" type="checkbox"/> 银行电汇 <input checked="" type="checkbox"/> 银行保函 (3) 具体要求：采用银行保函的，应为不可撤销、不可转让的见索即付独立保函。 (4) 履约保证金提交期限的要求：签订合同前。 (5) 履约保证金退还时限：除合同有特殊约定的情形外，在合同终止或解除后的 90 个工作日后，经甲方书面确认乙方无服务遗留问题且乙方无任何违约行为后，凭履约保证金收据 原件一次性将履约保证金退还乙方。 (6) 其他要求： /
16	招标代理	(1) 招标代理服务费：中标人在领取中标通知书前须向

	服务费	<p>招标代理机构缴纳招标代理服务费用，可以银行转账、银行电汇方式。</p> <p>招标代理服务费：以中标价为计算基数，具体收取金额为附件 1 对应表格相应招标类别收费标准的 80%，收取金额不足 4000 元的按照 4000 元最低标准收取。</p> <p>备注：以上相关费用，投标人在报价单中不单列，包含在投标总价中，招标人不再单独计量支付。</p> <p>(2) 以上费用代理机构有权从磋商保证金中优先扣除。</p>
17	补充约定	<p><input checked="" type="checkbox"/>通过初审的投标人为 2 家及以上的，按谈判文件约定进行评审并确定结果。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>通过初审的投标人为 1 家的，且评审小组认为具有竞争性的，继续评审（不进行第四章“2.2 综合评估”评审程序）并确定结果。</p>
18	报价须知	<p>(1) 投标人最终投标报价不得高于磋商文件（公告）列明的项目预算、最高投标限价，否则其投标文件将被否决。</p> <p>(2) 在项目磋商过程中，投标人最终投标报价与公布的最高投标限价或项目预算相比降幅过小，或投标人最终投标报价明显缺乏竞争性的，评审小组可以否决其投标。</p>
19	重要说明	<p>(1) 中标人应在规定期限内提交履约保证金并与招标人签订合同，若中标人未能在规定期限内提交履约保证金或签订合同，招标人有权取消中标人中标资格；</p> <p>(2) 合同签订后，中标人存在规定时间内不组织人员进场开工，不履行合同义务等情况，招标人有权解除合同，并追究违约责任；</p> <p>(3) 中标人在中标项目发生投诉、信访举报案件、履约存在争议时，拒绝协助配合有关部门调查案件的，招标人可以取消其中标资格或解除合同，并追究其违约责任。</p> <p>(4) 投标人参与磋商，应当诚信守法、公平竞争。如有以提供虚假材料（包括但不限于虚假技术参数响应、虚假</p>

		业绩、虚假证书、虚假检测报告等)、串通磋商、隐瞒失信信息等谋取中标的行为,一经发现,招标人可以取消其中标资格或解除合同,并追究其违约责任。
20	电子招标	本磋商项目实行全流程电子化交易,除磋商文件另有规定外,电子招标投标操作要求见本章附件《安徽公共资源交易集团电子交易操作规程》。
21	解释权	<p>(1) 构成本磋商文件的各个组成文件应互为解释,互为说明;</p> <p>(2) 同一组成文件中就同一事项的规定或约定不一致的,以编排顺序在后者为准;</p> <p>(3) 如有不明确或不一致,构成合同文件组成内容的,以合同文件约定内容为准,且以专用合同条款约定的合同文件优先顺序解释;</p> <p>(4) 除磋商文件中有特别规定外,仅适用于磋商及投标文件提交阶段的规定,按磋商公告、投标人须知前附表、投标人须知正文、评审方法和标准、投标文件格式的先后顺序解释;</p> <p>(5) 有澄清的部分以最终的澄清更正内容为准;</p> <p>(6) 按本款前述规定仍不能形成结论的,由招标人负责解释。</p>
22	其他补充说明	1. 投标人不得与本标段的其他投标人存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的情形。

附件 1 招标代理服务费

招标代理服务费收费标准			
中标金额（万元）	货物招标	服务招标	工程施工 / 工程总承包
100 以下	1.5%	1.5%	1.0%
100-500	1.1%	0.8%	0.7%
500-1000	0.8%	0.45%	0.55%
1000-5000	0.5%	0.25%	0.35%
5000-10000	0.25%	0.1%	0.2%
10000-100000	0.05%	0.05%	0.05%
100000 以上	0.01%	0.01%	0.01%

注：招标代理服务收费按差额定率累进法计算，中标金额含本数。例如：某服务招标代理业务中标金额为 6000 万元，具体收取金额为上表（招标代理服务费收费标准）相应招标类别收费标准*80%，计算招标代理服务费收取金额如下：

100 万元×1.5%×80%=1.2 万元

（500-100）万元×0.8%×80%=2.56 万元

（1000-500）万元×0.45%×80%=1.8 万元

（5000-1000）万元×0.25%×80%=8 万元

（6000-5000）万元×0.1%×80%=0.8 万元

合计收费=1.2+2.56+1.8+8+0.8=14.36(万元)

投标人须知正文

1. 有关定义

本项目的交易方式为竞争性磋商，招标人为项目实施建设的发包人（甲方），投标人为参与竞争性磋商的主体，中标人为参与竞争性磋商，并获得项目实施的承包人（乙方）。

2. 资金来源

本项目的招标人已获得足以支付本次磋商后所签订的合同项下的资金。

3. 磋商费用

不论磋商的结果如何，投标人应承担其所有与准备和参加磋商有关的费用。

4. 磋商文件的澄清与修改

4.1 投标人如对磋商文件内容有疑问，按投标人须知前附表规定提出。

4.2 招标人可主动或在解答投标人提出的问题时对磋商文件进行澄清或者修改。代理机构将在安徽公共资源交易集团网站澄清或修改磋商文件，投标人应主动上网查询。代理机构和招标人不承担投标人未及时关注相关信息引发的相关责任。

4.3 任何人或任何组织向投标人提供的任何书面或口头资料，未经代理机构在网上发布或书面通知，均作无效处理，不得作为磋商文件的组成部分。代理机构对投标人由此而做出的推论、理解和结论概不负责。

4.4 对于没有提出疑问又参与了本项目磋商的投标人将被视为完全认同本磋商文件（含澄清、修改等内容）。

5. 磋商范围及投标文件中标准和计量单位的使用

5.1 无论磋商文件中是否要求，投标人所承担项目及伴随的货物和服务均应符合国家强制性标准。

5.2 投标人与代理机构之间与磋商有关的所有往来通知、函件和投标文件均用中文表述。投标人随投标文件提供的证明文件和资料可以为其他语言，但必须附中文译文。翻译的中文资料与外文资料如果出现差异时，以中文为准。

5.3 除磋商文件中有特殊要求外，投标文件中所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。

6. 投标文件构成

6.1 投标人应完整地按磋商文件提供的投标文件格式及磋商文件评审要求编写投标文件，具体内容详见第六章投标文件格式的相关内容。

6.2 上述文件应按照磋商文件规定的格式填写、签署和盖章。

7. 报价

7.1 投标人的报价应当包括满足本次磋商全部内容，所有报价均应以人民币报价。

7.2 投标人应在分项报价表上标明磋商项目的单价（如适用）和总价，未标明的视同包含在磋商报价中。

8. 磋商有效期

8.1 磋商有效期为从投标文件提交截止之日算起的日历天数，磋商有效期为120日历天。招标人或代理机构可根据实际情况，在原磋商有效期截止之前，要求投标人延长磋商有效期。接受该要求的投标人将不会被要求和允许修正其投标文件。投标人可以拒绝延长磋商有效期的要求，且不承担任何责任。上述要求和答复都应以书面形式提交。

8.2 在磋商有效期内，投标人的磋商保持有效，投标人不得要求撤销或修改其投标文件。

9. 投标文件的制作

9.1 本项目要求提供加密电子投标文件，投标文件的制作应满足以下规定：

（1）投标文件由投标人使用电子交易系统提供的“投标文件制作工具”制作生成。“投标文件制作工具”可以通过电子交易系统中下载。投标人应当在互联网络通畅状态下启用最新版投标文件制作工具制作投标文件。

（2）在第六章“投标文件格式”中要求加盖投标人电子签章或公章处，投标人均应加盖投标人电子签章或公章。联合体参加磋商的，除联合协议及磋商文件规定须联合体各成员单位各自盖章的证明材料外，投标文件由联合体牵头人按上述规定加盖联合体牵头人单位电子签章或公章。

（3）投标文件制作完成后，投标人应对投标文件进行文件加密，形成加密的投标文件。采用数字证书加密的，加密时投标文件的所有内容均只能使用同一把数字证书进行加密，否则引起的解密失败责任由投标人自行承担。

9.2 因投标人自身原因而导致投标文件无法导入电子交易系统电子开标、评标系统的，该投标文件视为无效投标文件，投标人自行承担由此导致的全部责任。

（该投标文件是指解密后的投标文件）。

10. 投标文件提交截止时间

10.1 投标人应在第一章“磋商公告”规定的投标文件提交截止时间前，在网上提交加密电子投标文件（如磋商延期，按最新发布磋商时间执行）。

10.2 投标人在磋商文件规定的投标文件提交截止时间前上传了网上加密电子投标文件，但未在规定时间内进行解密的，投标无效。

10.3 招标人和代理机构延迟投标文件提交截止时间的。招标人、代理机构和投标人受投标文件提交截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

11. 投标文件的提交、修改与撤回

11.1 投标人应当在第一章“磋商公告”规定的投标文件提交截止时间前，将加密的投标文件在电子交易系统上传（如磋商延期，按最新发布磋商时间执行）。

11.2 投标人应当在投标文件提交截止时间前完成投标文件的传输提交（以接收到电子签收凭证为准），并可以补充、修改或者撤回投标文件。投标文件提交截止时间前未完成投标文件传输的，视为撤回投标文件。未按规定加密或投标文件提交截止时间后送达的投标文件，电子交易系统应当拒收。

11.3 投标人应在投标人须知前附表规定的解密时间前（以电子交易系统解密倒计时为准）对本单位的投标文件进行解密。

12. 评审小组

12.1 由招标人委派或招标人委托代理机构抽取经济技术专家等方式组建的评审小组，负责本项目评审工作。评审小组成员由3人以上单数组成，评审小组及其成员应当依照有关规定履行相关职责和义务。

12.2 评审小组根据磋商文件规定的评审方法和标准对投标人提交的投标文件进行评审，从质量和服务均能满足磋商文件实质性响应要求的投标人中推荐中标候选人，并编写评审报告。

13. 终止竞争性磋商

出现下列情况之一时，招标人和代理机构有权宣布终止竞争性磋商采购，并将理由通知所有投标人：

- （1）通过初审的投标人不足规定数量，导致本次磋商缺乏竞争的；
- （2）出现影响公正的违法、违规行为的；

- (3) 因重大变故，招标任务取消的；
- (4) 磋商文件有重大漏洞，导致无法继续评审的；
- (5) 法律法规规定的其他情形。

14. 投标文件的澄清、说明或更正

14.1 评审小组将对投标文件的有效性、完整性和响应程度进行审查，审查时可以要求投标人对投标文件中含义不明确、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。投标人的澄清、说明或者更正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

14.2 评审小组要求投标人澄清、说明或者更正投标文件应当以书面形式（即网上询标）作出。投标人的澄清、说明或者更正应当加盖投标人电子签章或公章。

14.3 如有询标，投标人通过远程登录的方式接受网上询标。投标人应登录电子交易系统并保持在线状态，以便及时接收评审小组可能发出的询标函，并在规定时间内回复，因授权代表联系不上、没有及时登录系统等情形而无法接受评审小组询标的，投标人自行承担相关风险。

15. 最终投标报价

15.1 磋商并不限定只进行二轮报价，如果评审小组认为有必要，可以要求投标人进行多轮报价。

15.2 在磋商内容不做实质性变更或重大调整的前提下，投标人下轮报价不得高于上一轮报价。

15.3 最终投标报价是投标人投标文件的有效组成部分，最终投标报价也是签订合同的依据。

15.4 本项目的服务地点为本须知前附表所述，投标人可到项目现场踏勘以充分了解项目位置、情况及任何其他足以影响磋商报价的情况，任何因忽视或误解项目场地情况而导致的索赔或服务期限延长申请将不被批准。对于受项目现场场地限制，如需要另外寻找场地解决临时住宿，由此所产生的费用应包含在磋商报价范围内，招标人不再承担该费用。

15.5 本项目不接受恶意不平衡报价，不保证最低价中标。

16. 中标候选人的推荐原则

评审小组依据本项目磋商文件所约定的评审方法和标准，按照有效投标人综合总得分由高到低依次推荐中标候选人。评审得分相同的，由评审小组根据投标文件投票，按少数服从多数的原则确定中标候选人顺序。

17. 确定中标人

招标人委托评审小组确定中标人的，排名第一的中标候选人即为中标人，由代理机构在指定媒体上予以公告；招标人确定中标人的，由招标人函告代理机构后，由代理机构在指定媒体上予以公告。

18. 编写评审报告

评审报告是根据全体评审小组成员签字的原始评审记录和评审结果编写的报告，评审报告由评审小组全体成员签字。对评审结论持有异议的评审小组成员可以阐述其不同意见和理由。评审小组成员拒绝在评审报告上签字且不陈述其不同意见和理由的，视为同意评审结论。

19. 保密要求

19.1 评审将在严格保密的情况下进行。

19.2 有关人员应当遵守评审工作纪律，不得泄露评审文件、评审情况和评审中获悉的国家秘密、商业秘密等。

20. 中标结果公告

20.1 中标人确定后，代理机构将在安徽公共资源交易集团网站（<http://www.ahggzyjt.com>）发布中标结果公告。

20.2 中标结果公告内容应当包括招标人及其委托的代理机构的名称、项目名称、项目编号、中标人名称、中标金额。

21. 磋商结果的异议、投诉

21.1 对于磋商结果有异议的，应在中标结果公告规定的时间内向招标人或代理机构提出。

21.2 对于异议答复不满意的，应在收到异议答复之日起 3 日内向磋商公告载明的监督管理部门提出。

22. 中标通知书

22.1 代理机构发布中标结果公告的同时以投标人须知前附表规定的形式向中标人发出中标通知书。

22.2 中标通知书对招标人和中标人具有同等法律效力。中标通知书发出以后，招标人改变中标结果或者中标人放弃中标资格，应当承担相应的法律责任。

22.3 中标通知书是合同的组成部分。

23. 告知磋商结果

23.1 中标结果公告发布后，投标人自行登录电子交易系统查询结果信息。

23.2 代理机构对未中标的投标人不做未中标原因的解释。

24. 履约保证金

如果中标人没有按照投标人须知前附表中履约保证金的规定执行，将视为放弃中标资格。在此情况下，招标人可确定下一中标候选人为中标人，也可以重新开展磋商。

25. 代理费用

中标人放弃中标资格的，本磋商项目应收取的招标代理服务费由其承担。

26. 签订合同

26.1 招标人与中标人应当在中标通知书发出后及时签订合同。

26.2 磋商文件、中标人的投标文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据。

26.3 中标人拒绝与招标人签订合同的，招标人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一中标候选人为中标人，也可以重新开展磋商活动。中标人拒绝签订合同的不得参加对该项目重新开展的磋商活动。

27. 廉洁自律规定

27.1 代理机构工作人员不得以不正当手段获取招标代理业务，不得与招标人、投标人恶意串通。

27.2 代理机构工作人员不得接受招标人或者投标人组织的宴请、旅游、娱乐，不得收受礼品、现金、有价证券等，不得向招标人或者投标人报销应当由个人承担的费用。

28. 需要补充的其他内容

需要补充的其他内容，见投标人须知前附表。

第三章 招标人要求

一、项目概况

1. 项目名称：百大电器 2025-2028 年 400 呼叫中心客服业务转外包服务项目

2. 项目介绍：合肥百货大楼集团股份有限公司（简称“百大集团”）是合肥市属国有企业。目前为止，覆盖零售业及农产品流通两大主业，旗下共有子公司 51 家，参股公司 9 家，拥有 24 家百货购物中心、192 家合家福超市、25 家百大电器门店、21 家百大易购跨境直销中心、5 个大型农产品批发市场、2 家加工配送中心、33 家标准化菜市场等近 300 家连锁经营网点，品牌分销代理覆盖 8000 多个商店，连锁及批发分销机构遍布安徽 14 个地市。

为规范并统一管理客服工作，提高工作效率和服务质量，集团公司授权百大电器拟对合肥百大集团各业态客户服务工作进行外包。

3. 项目位置：合肥市，具体以招标人要求为准

二、服务内容及要求

1. 服务包括但不限于以下内容：

- 1.1 接听顾客咨询、投诉、电器报装报修等电话；
- 1.2 制作、派发系统工单；跟进、回访投诉工单；
- 1.3 检查系统是否存在制单派单遗漏或派单错误现象，并及时纠正；
- 1.4 查听、回复系统顾客语音留言；
- 1.5 处理、回复工作对接群信息；
- 1.6 其他相关客服工作事项。

2. 服务要求

2.1 绩效考核：参加月度绩效考核，考核项含满意度、服务质量、工作情况、技能考核（含测打字速度）、现场管理。

2.2 服务现场管理：遵守招标人现场管理要求。以上具体见合同附件1《百大电器外包客服人员考核管理办法》。

3. 班次要求

两班制，早班：8:00——14:00；晚班：14:00——20:00。

4. 中标人的服务要求

4.1 每月 25 日出下月排班表；

4.2 每位客服月休两天，每天限 1 人休息，周末和节假日原则上不可休，春节轮班。

三、人员要求

1. 中标人委派项目负责人要求

1.1 本科学历，具有 5 年及以上项目负责人经验。

2. 中标人委派客服人员要求

2.1 年龄 35 周岁以下，大专学历，普通话标准。两年及以上话务客服工作经验。中标人应优先安排有电话客服、在线客服经验者。

2.2 可以熟练使用 Excel 和 word。打字速度快，60 字/分钟以上。

2.3 熟悉客户服务、投诉处理、工单处理等专业知识。

2.4 能吃苦耐劳，抗压能力强，执行力强。具有良好的学习能力，不拒绝进步，善于发现问题，分析问题。

2.5 良好的表达能力、倾听能力、理解能力，沟通能力，思路清楚，善于引导及处理突发事件能力。

2.6 较强的应变能力，协调能力，能独立处理紧急问题。

2.7 具有良好的服务意识，用语要标准、简洁，不可急躁或掺杂个人情绪。

2.8 优秀的团队合作精神。

四、报价要求

1. 本项目报单价，单价不得高于招标文件要求的最高投标限价，否则投标无效；本项目最高投标限价明细如下：

序号	名称	数量	最高投标限价
1	百大电器 2025-2028 年 400 呼叫中心客服业务转外包服务项目	5 人	7715.46 元/人/月

注：表中要求的 5 人为客服人员，不包括项目负责人。

2. 本项目以报价表中最终投标报价作为评标、定标的依据，报价中的最终报价作为签订合同结算的依据，最终结算金额以当月实际到岗人数、天数发生为准，最终结算金额不得高于本项目的项目预算 138.87 万元。

五、其他要求

1. 中标人应设项目负责人，负责服务环节的业务协调以及与招标人的联络，并在合同生效后 3 日内向招标人书面提供中标人代表的姓名、职务、联系方式及授权书。中标人代表的变更、撤销应获得招标人的书面认可。招标人有权根据中标人代表的工作情况，提出撤换人员的要求。中标人应根据合同第八章第二条的要求尽快重新任命上述人员，在新任人员到位前原投标人代表继续承担合同第八章第二条款的职责。

2. 中标人应拥有一支稳定可靠的运营团队，工作经验丰富，能及时有效处理与招标人合作期间产生的各类问题。

3. 中标人应充分考虑到合肥百大集团因节假日、大型活动和促销等原因导致的客服工作量增加，造成临时性加班的情况，中标人应保证按时按量完成相应的客服工作任务。

4. 中标人应按照国家政策相关规定给委派至招标人的客服人员缴纳社会保险。

5. 中标人应在中标后 2 日内主动与甲方取得联系，5 日内签订签约，合同生效后 3 日内客服人员到岗。

6. 中标人应在合同签订前提供营业执照，人力资源服务许可证、基本账户开户许可证等复印件，具体要求见合同第三章“乙方应具备的企业资质”，否则不予签订合同。

7. 其它未尽事宜详见《百大电器 2025-2028 年 400 呼叫中心客服业务外包服务采购合同》。

第四章 评审方法和标准

一、总则

本项目采用综合评分法评审，投标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投标人为中标候选人的评审方法。

二、评审方法

2.1 初审

评审小组对投标人的投标文件进行初审，以确定其是否满足磋商文件的实质性要求。初审表如下：

初审表		
序号	评审指标	合格条件
1	营业执照	提供有效的营业执照扫描件，应完整地体现出营业执照的全部内容。
2	资质证书	提供符合磋商公告的资质证书。
3	投标函	符合磋商文件要求。
4	磋商文件获取情况	在磋商文件获取截止时间前完成磋商文件获取。
5	授权书	符合磋商文件要求。
6	磋商保证金	符合磋商文件要求。
7	磋商报价	符合磋商文件要求。
8	未出现异常情形	不同投标人未出现使用相同的机器识别码进行投标的情形
9	股权结构说明书	符合谈判文件中投标文件格式要求
10	其他要求	符合磋商文件列明的其他要求
评审指标通过标准：投标人必须通过上述全部指标。		

初审指标通过标准：投标人必须通过初审表中的全部评审指标。

2.2 综合评分

2.2.1 评审小组按照下表对进入综合评分的所有投标人的投标文件进行综合评分。

2.2.2 本项目综合评分满分为 100 分，其中：技术资信分值占总分值的权重为 40 %，价格分值占总分值的权重为 60 %。具体评分细则如下：

类别	评分内容	评分标准	分值范围
技术资信分 (40分)	整体管理、具体实施方案	<p>制定本项目服务方案，包含：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 结合本项目实际情况及服务特点，提出本项目管理中的重点和难点并提出相应处理措施； 2. 管理模式及管理服务理念； 3. 人员配置以及对应的管理、培训计划、方式。目标及行为规范的培训方案等，符合本项目实际、可操作性强。 <p>优秀的，得 $3 < F \leq 4$ 分； 良好的，得 $1 < F \leq 3$ 分； 一般的，得 $0 < F \leq 1$ 分。 未提供的不得分。</p>	0-4
	重大或突发事件应急保障方案	<p>依据投标人提供的重大或突发事件应急保障方案进行评审：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公司促销活动期间临时短期加班，有针对本项目特点应急预案，实际可操作性强； 2. 特殊时期增派人员：需临时增聘人员，投标人承诺能够满足招标人需求并提交具体科学合理的保障措施。 <p>优秀的，得 $2 < F \leq 3$ 分； 良好的，得 $1 < F \leq 2$ 分； 一般的，得 $0 < F \leq 1$ 分。 未提供的不得分。</p>	0-3
	项目质量的保障措施及服务承诺	<p>为保障项目的作业质量符合高质量发展要求，针对项目制定切实可行的保障措施、安全措施、进退场交接、违约处理制度并对</p>	0-3

		文明作业进行承诺，根据方案的完善性、可操作性、响应及时性等进行综合评审打分： 优秀的，得$2 < F \leq 3$分； 良好的，得$1 < F \leq 2$分； 一般的，得$0 < F \leq 1$分。 未提供的不得分。	
	投标人体系认证	<p>投标人具有经国家认证认可监督管理委员会认可的认证机构颁发的有效的：</p> <p>(1) 质量管理体系认证证书，得2分。</p> <p>(2) 职业健康安全管理体系认证证书，得2分。</p> <p>(3) 环境管理体系认证证书，得2分。</p> <p>(4) 售后服务体系完善程度认证证书，得2分。</p> <p>注：投标文件中须提供证书扫描件作为评审依据，证书中应能体现发证机构已获认监委认证或能体现该证书可在认监委网站查询，否则须同时在投标文件中提供在认监委网站对证书发证机构的查询截图作为评审依据。</p>	0-8
	投标人业绩	自2020年1月1日以来（以合同签订时间为准），投标人具有客服业务外包服务项目业绩（服务内	0-9

		<p>容包含接打电话、在线服务),且满足下列条件之一:</p> <p>(1) 单个合同总金额不少于100万元,每个得3分;</p> <p>(2) 单个合同总人数不少于10人,每个得3分。</p> <p>注:上述业绩要求须为正在履约或已完成的业绩:投标文件中须同时提供以下业绩证明材料:</p> <p>① 业绩合同扫描件;</p> <p>② 与该业绩对应的项目正在履约或已完成的证明材料(如验收报告或合同甲方证明)。</p> <p>1. 已签订合同但尚未实施的业绩不予认可。即截至投标截止时间,项目如存在目前尚未开始履约、人员进场但尚未实质性开展、处于暂停等情况的,该业绩不予认可。</p> <p>2. 正在履约或已完成的证明材料须加盖项目业主单位或合同甲方公章(证明材料已有项目业主单位或合同甲方公章的除外),否则评标委员会不予认可。如果业绩合同和项目已完成(或正在履约)的证明材料中的合同金额、合同人数等合同要素不一致的,以项目已完成(或正在履约)的证明材料为准。业绩需在商务文件中“技术文件详细评审资料”栏“投标人业绩情况表(详细评审)”中</p>	
--	--	---	--

		<p>注明并提供相关证明材料。如投标人提供的上述业绩证明材料未能完整或充分反映评审因素（如合同金额、人数）的，应另附合同甲方证明材料（须加盖合同甲方单位章）予以明确说明，否则评标委员会不予认可。</p> <p>3. 本招标项目投标人业绩（详细评审）数量：3 个。</p> <p>4. 同一业绩同时满足以上（1）（2）的，仅以最高得分计取一次得分，不重复计分。</p>	
	<p>投标人荣誉</p>	<p>自 2020 年 1 月 1 日以来（以颁奖时间为准），投标人（或投标人服务的项目）获得行政主管部门或在 国内依法注册的行业协会（或学会）颁发的奖项荣誉，地市级及以上的，每个得 2 分，最多 6 分。</p> <p>注：1. 如为投标人服务项目获奖，则投标文件中须同时提供服务项目合同扫描件。</p> <p>2. 投标文件中提供颁奖单位的颁奖文件（颁奖文件不含荣誉证书、奖杯、奖牌、奖状）或颁奖单位官网文件的截图。</p> <p>3. 国内依法登记注册”以中国社会组织政务服务平台中“全国社会组织信用</p>	<p>0-6</p>

		<p>信息公示平台”查询结果为准。投标文件中须提供该协会在中国社会组织政务服务平台中“全国社会组织信用信息公示平台”查询结果截图。民政部公布的“离岸社团”、“山寨社团”或中国社会组织政务服务平台中“全国社会组织信用信息公示平台”公示的“涉嫌非法社会组织”颁发的荣誉、奖励均无效”。</p> <p>4. 同一项目多次获奖的，仅计分一次且以最高得分计分。</p>	
	<p>拟任项目负责人荣誉</p>	<p>自 2020 年 1 月 1 日以来（以颁奖时间为准），投标人拟任项目负责人（或拟任项目负责人服务的项目）获得行政主管部门或在国内依法注册的行业协会（或学会）颁发的奖项荣誉，地市级及以上的，每个得 1 分，最多 4 分。</p> <p>注：1. 如为拟任项目负责人服务项目获奖，则投标文件中须同时提供服务项目合同扫描件，拟任项目负责人须在该项目中任职项目负责人或项目经理。如上述证明材料无法体现项目负责人名称，则须提供业主或合同甲方证明材料予以明确说明。</p> <p>2. 投标文件中提供颁奖单位的颁奖文件（颁奖文件不含荣誉证书、奖杯、奖牌、奖状）或颁奖单位官</p>	<p>0-4</p>

		<p>网文件的截图。</p> <p>3. 国内依法登记注册”以中国社会组织政务服务平台中“全国社会组织信用信息公示平台”查询结果为准。投标文件中须提供该协会在中国社会组织政务服务平台中“全国社会组织信用信息公示平台”查询结果截图。民政部公布的“离岸社团”、“山寨社团”或中国社会组织政务服务平台中“全国社会组织信用信息公示平台”公示的“涉嫌非法社会组织”颁发的荣誉、奖励均无效”。</p> <p>4. 同一项目多次获奖的，仅计分一次且以最高得分计分。</p>	
	<p>人员资历</p>	<p>1. 拟任本项目的项目负责人：具有全国人力资源管理师资格证书，得 1 分；</p> <p>注：投标文件中提供证书扫描件。</p> <p>2. 除项目负责人外，本项目拟派团队成员中具有全国人力资源管理师资格证书，每提供一人得 1 分，满分 2 分。</p> <p>注：投标文件中提供证书扫描件。</p>	<p>0-3 分</p>
<p>价格分 (<u>60</u>分)</p>	<p>价格分统一采用低价优先法，即满足磋商文件要求且最终投标报价最低的投标人的价格为磋商基准价，其价格分为满分 60 分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：</p>		

$\text{磋商报价得分} = (\text{磋商基准价} / \text{最终投标报价}) \times 60\% \times 100$

2.2.3 分值汇总

(1) 评审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，然后汇总每个投标人每项评分因素的得分，再取各位评委评分之平均值，四舍五入保留至小数点后两位数，得到该投标人的技术资信分。

(2) 将每个投标人的技术资信分加上根据上述标准计算出的价格分，即为该投标人的综合总得分。

三、评审程序

1. 初审。评审小组对成功解密的投标文件按照初审表进行评审，投标人未实质性响应磋商文件要求导致投标无效的，评审小组将以询标的方式告知有关投标人。

2. 磋商。初审合格后，本项目磋商条件如有变化，评审小组对初审合格的投标人进行磋商；本项目磋商条件如无变化，直接进入报价环节。

3. 报价。磋商结束后，评审小组应当要求所有实质性响应的投标人在规定时间内提交最终投标报价。如投标人未在规定时间内提交对应轮次的报价，则按上一轮次报价为准。

4. 综合评分。评审小组只对通过初审，实质上响应磋商文件要求的投标文件进行综合评分。经磋商确定最终招标需求和提交最终投标报价的投标人后，由评审小组采用综合评分法对初审通过的投标人的投标文件和最终投标报价进行综合评分。

四、相关说明。

1. 评审小组根据与投标人磋商情况可能实质性变动磋商文件的内容，包括招标需求中的技术、服务要求以及合同草案条款。磋商文件有实质性变动的，经招标人代表确认作为磋商文件的有效组成部分，评审小组通知所有参加磋商的投标人。

2. 评审小组发现投标人的报价或者某些分项报价明显低于其他通过初审的投标人的报价，有可能影响产品质量和不能诚信履约的，应当要求其在合理的时间内按要求提供说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，其投标文件将被认定为投标无效。

3. 无论何种原因，即使投标人磋商时携带了证书材料的原件，但投标文件中未提供与之内容完全一致的扫描件的，评审小组可以视同其未提供。

第五章 百大电器 2025-2028 年 400 呼叫中心客服业务外包 服务采购合同

招标人（甲方）：_____

投标人（乙方）：_____

签订地点：_____

招标项目名称：_____

招标项目编号：_____

经本项目评审小组评审，决定将合同授予乙方。为进一步明确双方的责任，确保合同的顺利履行，根据《中华人民共和国民法典》之规定及安徽公共资源交易集团项目管理有限公司的磋商文件、中标通知书等相关资料的要求，经甲乙双方充分协商，特订立本合同，以便共同遵守。

第一章 总 则

第一条 合同期限：本合同期限3年，自 年 月 日至 年 月 日止。

第二条 上述合同终止期限，正常情况下，甲乙双方均应在合同期限届满时终止合同。

第三条 本合同鉴于乙方接受甲方的委托，为甲方提供400呼叫中心客服业务外包服务。

第四条 本合同鉴于乙方有提供外包服务的合法资格及能力并愿为甲方提供外包服务。

第五条 本合同中乙方提供的外包服务仅限于甲方委托乙方的范围。

第二章 合同范围

甲方委托乙方提供以下服务：

第一条 服务名称：百大电器2025-2028年400呼叫中心客服业务外包服务项目

第二条 服务内容：包括但不限于，

1. 接听合肥百大各业态顾客咨询、投诉及电器报装报修等类型电话；

2. 制作、派发系统工单；跟进、回访投诉工单；
3. 检查系统是否存在制单派单遗漏或派单错误现象，并及时纠正；
4. 查听、回复系统顾客留言；
5. 处理、回复工作对接群信息；
6. 甲方要求的其他相关客服工作事项。

第三条 服务质量要求：

1. 绩效考核：参加月度绩效考核，考核项含满意度、服务质量、工作情况、技能考核（含测打字速度）、现场管理。
2. 服务现场管理：遵守甲方现场管理要求，具体见合同附件1《百大电器外包客服人员考核管理办法》。

第四条 本项目客服人员应符合以下要求：

1. 年龄35周岁及以下，大专以上学历，普通话标准。两年及以上话务客服工作经验。优先安排有电话客服、在线客服经验者。
2. 可以熟练使用Excel和word。打字速度快，不低于60字/分钟。
3. 熟悉客户服务、投诉处理、工单处理等专业知识。
4. 能吃苦耐劳，抗压能力强，执行力强。具有良好的学习能力，不拒绝进步，善于发现问题，分析问题。
5. 良好的表达能力、倾听能力、理解能力，沟通能力，思路清楚，善于引导及处理突发事件能力。
6. 较强的应变能力，协调能力，能独立处理紧急问题。
7. 具有良好的服务意识，用语要标准、简洁，不可急躁或掺杂个人情绪。
8. 优秀的团队合作精神。

第五条 为实现甲方客服业务需要，乙方委派人员应满足以下工作时长：

1. 月休：月休两天；乙方应保证同一天休息人数不超过1人。
2. 班次：两班制；早班：8:00——14:00；晚班：14:00——20:00。

第六条 外包人数：5名客服人员。

第三章 乙方应具备的企业资质

第一条 乙方必须是市场监督管理局等有关部门审核认可，具备外包服务经营资

质，能独立开具发票的合法组织单位，并严格遵照国家法律法规缴纳相关税费。

第二条 乙方保证其为依法设立并有效存续的企业法人，以及其取得执行本合同没有侵犯任何第三人权益。

第三条 乙方须具有人力资源服务许可证，且有五年以上外包服务管理经验。

第四条 资质证书及相关资料：乙方需向甲方提供如下相关资料的复印件作为本合同附件：

乙方《营业执照》（三证合一）、《人力资源服务许可证》、《基本账户开户许可证》等文件复印件；

1. 所属客服人员身份证、劳动关系/劳动合同文件复印件；
2. 乙方给客服人员购买社保、公积金等凭据复印件。

第四章 甲方的权利与义务

第一条 甲方的权利

1. 甲方有权要求乙方按本合同的约定完成业务外包相关服务工作，并对乙方提出建议，乙方须在1个工作日内给予有效反馈。

2. 甲方认为乙方有任何违反或可能违反本合同的行为，甲方有权提出意见要求乙方整改，乙方须在3个工作日内答复并提交书面改进措施且落实到位。

3. 甲方根据每月考核总得分成绩排名。对于试用期两个月后考核总成绩连续三个月倒数第一或连续三个月考核总分低于70分的客服人员甲方有权要求乙方更换，乙方须在3个工作日内委派符合岗位要求的客服人员到岗，期间所产生的所有费用和 risk 均为乙方自行承担。

4. 甲方有权要求乙方更换未遵守或破坏甲方现场管理的客服人员，乙方须在3个工作日内委派符合岗位要求的客服人员到岗，期间所产生的所有费用和 risk 均为乙方自行承担。

5. 因市场环境及经营情况的变化，甲方有权对本合同第二章“合同范围”进行调整，乙方应予以接受和积极配合，否则，甲方有权终止本合同。

6. 若乙方委派的客服人员实际服务水平或能力未能达到合同约定的服务标准，甲方有权要求乙方承担支付违约金、停工、限期整改等责任。乙方应在接到甲方整改通知后3日内达到合同附件约定的服务标准，否则视同乙方根本违约，

甲方有权解除本合同并追究违约责任，乙方应向甲方支付违约金5000元并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

7. 若乙方委派的客服人员在工作期间出现重大失误或重大投诉，甲方有权要求乙方支付违约金10000元并赔偿因此给甲方造成的全部损失。乙方应在接到甲方支付违约金通知后7天内支付，否则视同乙方根本违约，甲方有权解除本合同并追究违约责任。

8. 无论何时因乙方违法或资质不足的，甲方有权解除合同。

第二条 甲方的义务

1. 甲方应当根据合同约定足额向乙方支付服务外包费用。

2. 未经双方书面确认，甲方不得要求乙方外包服务人员提供本合同约定内容及要求范围以外的任何服务或向乙方外包服务人员支付任何报酬。

3. 甲方应配合乙方对于外包服务及服务人员的管理，对于乙方外包服务的要求应以书面形式向乙方项目管理人员提出。

第五章 乙方的权利与义务

第一条 乙方的权利

1. 乙方有权要求甲方支付服务外包费用。

第二条 乙方的义务

1. 乙方投标文件与招标文件内容作为合同附件与合同本身具备同样效力。

2. 乙方应具备履行本合同的服务资质。

3. 乙方应与乙方外包服务人员建立聘用关系以确保为乙方提供稳定的服务，及时足额支付劳动报酬，不得拖欠工资及约定福利，承担全部法律上用人单位应履行的责任和义务，否则，甲方有权解除本合同并追究违约责任。

4. 乙方负责外包服务人员的聘用、辞退、工资福利、社会保险、公积金、考核奖惩等管理事项及规章制度，以保障外包服务的正常进行。

5. 乙方应按甲方要求对派驻甲方的外包服务及服务人员进行管理，对于甲方外包服务的建议或要求应以书面形式向甲方提出。

6. 乙方外包服务人员不得泄露“百大集团客服管理系统”数据或工作中接触的顾客信息，如因此造成投诉或甲方损失，甲方有权解除本合同并要求乙方进

行损失赔偿和支付违约金；因此产生的责任全部由乙方负责处理和承担责任并负责相关经济赔偿、补偿，一切与甲方无关，甲方因此承担经济赔偿和连带责任的，有权向乙方追偿。

7. 乙方外包服务人员应遵守中国法律法规规章之规定。

8. 除甲方事先书面同意外，乙方不得分包、部分或全部转让其应履行的合同义务。

第六章 服务人员管理

第一条 因甲方的服务要求需要乙方外包服务人员须在甲方生产区域或办公区域内提供服务，乙方应督促乙方外包服务人员遵守甲方相关规章制度和要求，甲方需事先书面告知乙方该等制度和要求并提供相应的培训。

第二条 经乙方书面通知并得到甲方批准，甲方应为乙方外包服务人员参加乙方工作会议和业务培训提供适当的便利，因参加乙方工作会议及业务培训发生的费用由乙方负担。

第三条 为确保乙方提供本协议约定服务的质量，若乙方外包服务人员在甲方生产区域或办公区域内提供服务的，甲方提供的工作环境或工作条件需符合国家劳动安全或卫生标准。

第四条 乙方将定期与甲方沟通协调服务进展及相关问题；甲方有权拒绝乙方提出的不合法或不安全的操作要求。

第五条 乙方外包服务人员在甲方服务期间，乙方不得安排其同时为非甲方的任何第三方提供服务。

第六条 甲方提供乙方外包期间服务人员的办公桌、座椅、电脑、耳机基础办公用品，其他办公用品由乙方自行承担。乙方归还上述基础办公用品时，除正常磨损外，归还时应确保可以正常使用；若有损坏乙方照价赔偿或原物赔偿。另，工作服由乙方自行承担。

第七章 双方关系

第一条 双方确认作为独立订约人履行本合同，双方不因本合同而产生合资、合伙、雇用、劳务派遣或代理关系。本合同不视为在乙方与甲方之间建立独占排它

的合作关系。双方各自承担因履行本合同而产生的税赋、各自员工的工资和福利。

第二条 乙方应保护甲方免受下述事由的影响，若甲方因下述事由遭受任何损失的，乙方同意承担赔偿责任（包括合理的律师费）：

1. 乙方违反本合同第五章第二条义务；

2. 乙方的员工认为有权享受甲方员工的福利或待遇而对甲方提出的主张，如乙方员工以甲方为被申请人申请劳动仲裁（及后续诉讼），甲方参与仲裁或诉讼发生的一切费用（含律师费）由乙方承担。在上述问题未了结之前，甲方有权扣留对乙方的付款和履约保证金。

第三条 甲、乙双方确认：乙方为完成客服工作，所需的外包客服人员与甲方不存在任何劳动法意义上的“用人单位”与“用工单位”间的劳动关系、劳务派遣或事实上的劳动关系。因此产生的劳资纠纷，全部由乙方负责处理和承担责任并负责相关经济赔偿、补偿，一切与甲方无关，甲方不承担任何经济赔偿和连带责任。

第四条 如因乙方的原因造成甲方商誉、财产或人员的任何损失或伤害，乙方必须对甲方进行等额赔偿。

第五条 乙方在投标文件中所做的所有承诺性文件均作为本合同的补充条款，乙方应严格遵守并履行，如未遵守或履行的，均视为违约，并承担违约责任。

第八章 联络

第一条 甲方对乙方的合同履行情况进行督促和检查。

第二条 乙方应设项目负责人，负责服务环节的业务协调以及与甲方的联络。乙方应在合同生效后 3 天内向甲方书面提供乙方代表的姓名、职务、联系方式及授权书。

第三条 乙方代表的变更、撤销应获得甲方的书面认可。甲方有权根据乙方代表的工作情况，提出撤换人员的要求。乙方应根据第八章第二条的要求尽快重新任命上述人员，在新任人员到位前原乙方代表继续承担第八章第二条款的职责。

第四条 甲乙双方通过代表联络与履行合同有关事宜均应采用书面形式。

第九章 履约质保金

第一条 乙方应与其员工签订劳动合同，办理社保等基础保险，承担我国劳动法规定的用人单位对劳动者所应承担的义务。

第二条 合同签订时，乙方承接甲方客服业务外包服务的须按以下标准缴纳履约保证金：本合同双方签字盖章后 5 日内一次性全额缴纳_____元（即中标金额的 3%）。

第三条 除本合同有特殊约定的情形外，在合同终止或解除后的 90 个工作日后，经甲方书面确认乙方无服务遗留问题且乙方无任何违约行为后，凭履约保证金收据原件一次性将履约保证金退还乙方。

第四条 履约保证金按合同规定条款被扣除而减少的，乙方须在 30 日内将履约保证金补足，未按时补齐的，甲方可从未支付的服务费用中进行扣减；或附件约定的每月应缴履约保证金不能如数缴纳的，乙方必须每日向甲方支付履约保证金缺额的 0.5%的违约金。

第十章 法律责任

第一条 任何一方违反本合同的约定，应当承担由此给对方造成的经济损失和相关责任。

第二条 甲乙双方对本合同的内容，以及在本合同履行过程中获得的对方的信息，均负有保密义务。除甲乙双方另有约定外，保密信息包括但不限于本合同报价、合同文本、以及双方标有保密字样的往来文件。除甲乙双方另有约定外，保密义务是指在未经对方书面同意前，一方不得将保密信息用于任何与履行本合同无关的情况；或以任何形式向任何第三方泄露。双方均有义务尽其一切努力防止任何第三方窃取秘密信息。由于任何一方违反以上保密义务给对方造成损失，违约方对受损失方负有停止侵害、消除影响、赔偿损失的责任。

第三条 乙方不能提供招标文件及合同规定的合格服务，甲方有权解除合同。

第十一章 外包费用结算

第一条 本项目三年总费用 _____ 元。本合同项下所有款项均以人民币公对转

账形式。乙方结算的凭证必须是由甲方出具。

第二条 每月15日前，甲方按照合同月度中标价与当月到岗人员人数，结合到岗天数与乙方进行结算，并将外包费用账单传递给乙方确认，乙方接收对账单3日内核对差异完成确认，并回传确认单给甲方，逾期不反馈的，甲方视为乙方默认。

第三条 乙方根据已确认对账单金额开具以甲方为抬头的增值税专用发票（6%），并于确认对账单金额之日起3天内将发票交与甲方，甲方于收到发票之日起30日内支付该笔客服业务外包费。因乙方自身原因未能确认对账单金额或未能及时将发票及相关报表、附件等交与甲方，导致甲方延期支付客服业务外包费的，责任由乙方承担。如因乙方向甲方提供的发票不合法或不符合国家税务规定，导致甲方遭受相关税务部门罚款、补交税金、滞纳金等损失由乙方承担。

第四条 双方应按照合同约定的标准进行结算，如因各种原因造成多结算部分，乙方收到甲方通知后，应在3个工作日内退还甲方，否则甲方有权在乙方未结算外包费及履约保证金中直接扣除。

第五条 乙方应向其派驻甲方的客服人员及时足额发放薪酬。如果发生违反规定拖欠或克扣工人工资行为造成突发事件或群体性事件，由乙方承担因此而引发的法律、经济等一切责任费用。

第十二章 合同的解除和终止

第一条 双方共同遵守该合同，如有违约，违约方须向对方支付违约金 5 万元，因不可抗力造成的合同不能履行，双方互不承担违约责任；若由于迟延履行发生不可抗力的，迟延履行一方仍应承担违约责任。本合同另有约定的除外。

第二条 合同有效期到期自然终止。

第三条 符合合同中其它条款规定的解除合同条件的。

第四条 符合合同附件中其它条款规定的解除合同条件的。

第五条 合同期内如一方主动提出解除合同要求的，必须提前 60 天书面通知对方，否则视主动提出方为违约，并按本章第一条承担违约责任。

第六条 合同提前解除或期满终止，除非甲方书面通知乙方延长服务期限，乙方应予 30 日内办理工作交接手续，如若逾期，甲方则无需向乙方支付此后的任何

费用。乙方在合同期内添置的资产，乙方自行处理或视为遗弃物，甲方不予支付任何经济补偿，乙方在处理自己添置的资产时不能损害甲方资产的价值和使用功能。否则，乙方应赔偿由此给甲方造成的经济损失。

第七条 乙方违约终止合同

发生下列情形时，在甲方对乙方违约提出警告无效的情况下，甲方可以书面形式通知乙方，提出终止全部或部分合同。

1. 如果乙方未能在合同规定的时间内或未能在包括但不限于甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。
2. 如果乙方未能履行合同约定的义务。

因乙方原因，甲方单方解除合同的，乙方应承担违约责任，即乙方应向甲方支付违约金5000元并赔偿因此给甲方造成的全部损失，且履约保证金不予退回。

第八条 乙方破产终止合同

如果乙方破产或无清偿债务的能力，导致合同不能履行时，甲方有权书面形式通知乙方终止合同而不对乙方进行任何补偿。同时该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的任何权利。

第九条 乙方终止合同的结清

因甲方违约乙方提出终止合同的，在乙方通知甲方终止合同7天内，乙方向甲方提交有关资料和凭证，按下列方式结清。

1. 乙方应将一切与合同有关的并已付款的文件、资料交付给甲方。
2. 乙方应清查已提供的服务的金额，甲方已支付的金额，甲方未支付的金额，以及由于终止合同给乙方造成损失的违约金额，并做详细说明。
3. 甲乙双方确认上述往来款项和违约金额后，结清合同价款，甲方应同时退还履约保证金。
4. 甲乙双方未能就终止合同后的结清达成一致而形成争议的，按合同约定办理。

第十三章 保 密

第一条 甲方保密信息的定义：

除非在披露时甲方另行声明，否则由甲方或其关联机构提供给乙方以便其提供服务和履行协议的所有书面的、电子的或者口头的信息，包括但不限于任何源代码、未公布的销售、售出货物的成本、利润、程序、系统、方法和数据、未确定的或将来的供应商的身份或拟推出的产品或服务、顾客信息、预期的产品推销、开业日期、商业计划和预估、或者服务方在履行协议过程中可能知悉的其它信息，包含本合同及合同附件所有内容。

第二条 下列情形除外：

(1) 有标有日期（早于透露信息之日）的文件证明，乙方在从甲方收到信息之前就已知晓该信息或该信息已为公开信息；

(2) 因不可归责于乙方的原因，该信息变为公开；

(3) 甲方书面授权允许公开；

(4) 乙方证明其员工非依靠该保密信息而独立获得了该信息；

(5) 乙方通过正当途径从第三方获得信息并且乙方没有违反本合同而且该第三方也没有违反任何约束其的合同。如果任何保密信息因法院命令、正式传票或者政府主管机关的要求而公开，乙方应立即书面通知甲方以让甲方有机会提出异议。

第三条 乙方同意，不擅自或为第三方利益使用、披露、或复制属于甲方及其关联机构的保密信息。乙方同意尽到谨慎义务，采取一切合理的措施防止有违本合同的使用或者披露保密信息。

第四条 乙方同意，如果其违反或即将违反前款规定，使甲方或其关联机构因此遭受名誉或经济损失，乙方应向甲方支付违约金 10000 元并赔偿甲方及其关联机构因此遭受的全部损失。本条款长期有效，不因本合同的终止而终止。

第十四章 附 则

第一条 本合同一式四份，甲方三份，乙方一份，自双方签字并盖章之日起生效。

第二条 一方未行使或者迟延履行约定或法定的权利，不意味该方放弃该权利。

对一项权利的行使不意味着放弃其他权利的行使。本合同提供的补救措施不排除任何法定的权利或救济手段

第三条 未尽事宜双方届时协商解决，所签附加协议与本合同具有同等法律效力。

第四条 争议解决：本合同在执行中发生争议，双方可协商解决，无法解决的，可以向甲方所在地法院提起诉讼。

第十五章 其他附则

第一条 双方应如实提供用于书面通知的基本信息。

第二条 本合同约定的书面通知应以被通知方签收，或通知方以快递及挂号信函邮寄或传真至对方提供的联系地址为准；

第三条 如无法送达或被通知方拒收视为通知方已尽通知及送达(支付)义务。

第四条 双方联系方式及账号如有更改，应在七日内以书面通知对方，否则由变更方承担不利法律后果。

招标人（甲方）： （公章）

投标人（乙方）： （公章）

地址：

地址：

法定代表人：

法定代表人：

委托代理人：

委托代理人：

电话：

电话：

开户银行：

开户银行：

账号：

账号：

_____年___月___日

_____年___月___日

备注：本合同的约定如与本项目磋商文件的投标人须知前附表和招标人要求的约定有冲突时，以投标人须知前附表和招标人要求的约定为准。

附件：

附件 1. 百大电器外包客服人员考核管理办法

附件 2. 反商业贿赂协议

附件 3. 廉政协议

附件 4. 履约保证金

附件 1

百大电器外包客服人员考核管理办法

一、总则

1、目的

为了对外包客服人员的工作业绩、能力、态度进行客观评价，提高工作效率，特制定本办法。

2、原则

本办法严格遵循“公平、公正、公开、科学”的原则，真实地反映被考核人员的实际情况，避免因个人和其他主观因素影响绩效考核结果。

3、适用对象

本办法适用对象为外包客服人员

二、考核内容

考核内容：满意度、服务质量、工作情况、业务技能、现场管理；总分 100 分。

(1) 满意度：指顾客通话语音提示对客服人员整体服务的评价；每月邀评不少于 30 通电话。

(2) 服务质量：指客服人员提供的服务水平与服务标准之间的差异程度，考核内容包括业务处理能力、服务标准。业务处理能力包括知识掌握、沟通技巧、工单处理。服务标准包括服务用语、服务态度、服务规范。

(3) 工作情况：指客服人员指标完成情况，考核内容包括接通率、服务水平、座席占用率、计划完成率、平均受理时长、工作饱和度。

(4) 业务技能：指客服人员业务知识掌握情况，考核内容包括测试打字速度、业务知识考核。

(5) 现场管理：指现场办公现场秩序、办公用品使用等相关规定执行情况。

三、考核评估表

百大电器外包客服人员绩效考核评估表							
被考评人姓名	XXX	部门	XXX	职位	XXX	考核月份	XXX-XX
考评人	XXX	考评人职位	XXX	考评日期	XXX-XX-XX	总分	XX

总分	指标	项目	分类	评分标准	得分情况说明	得分	
满分 100分	满意度 (15分)	顾客满意度 测评(15分)	满意度测评公式= (满意*10+一般*6+不满意*3)/ (满意+一般+不 满意)*10	15	顾客满意度测评得分 大于等于 97 分		
				13	顾客满意度测评得分 达 94 分—96.99 分		
				11	顾客满意度测评得分 达 90 分—93.99 分		
				8	顾客满意度测评得分 达 87 分—89.99 分		
				5	顾客满意度测评得分 达 84 分—86.99 分		
				3	顾客满意度测评得分 达 80 分—83.99 分		
				1	顾客满意度测评得分 小于等于 79.99 分		
	服务质量 (30分)	业务处理能 力(15分)		知识掌握	5	具体标准见附件:《呼 叫中心业务处理能力 考核细则》	
				沟通技巧	5		
				工单处理	5		
		服务标准 (15分)		服务用语	5	具体标准见附件:《呼 叫中心服务标准考核 细则》	
				服务态度	5		
				服务规范	5		
	致命性错误				在通话中, 如出现讽 刺、辱骂客户、利用 座席拨打私人电话, 则服务质量整项作为 0 分处理。情节严重 者, 直接提交综合部 处理。		
	工作情况 (30分)	接通率 (5 分)	计算公式: 正常接 听次数/转人工座 席次数		5	接通率大于等于 97%	
				3	接通率达到 90— 96.99%		
				1	接通率小于等于 89.99%		
服务水平 (5 分)		15 秒接起比率 (%): 15 秒内接听 次数/总接听次数		5	服务水平大于等于 96%		
				3	服务水平达到 90— 95.99%		
				1	服务水平小于等于 89.99%		

	座席占用率 (5分)	计算公式: 通话时长/在线时长	5	座席占用率大于等于85%	
			4	座席占用率达到80%—84.99%	
			3	座席占用率达到75%—79.99%	
			2	座席占用率达到70%—74.99%	
			1	座席占用率小于等于69.99%	
	计划完成率 (5分)	计算公式: 实际完成量/(工作时长*每小时计划量); 实际完成量=呼入量+呼出量; 按每小时15个电话量计算	5	计划完成率大于等于96%	
			4	计划完成率达到91%—95.99%	
			3	计划完成率达到86%—90.99%	
			2	计划完成率达到80%—85.99%	
			1	计划完成率小于等于79.99%	
	平均受理时长 (5分)	计算公式: 通话次数/通话时长+事后处理时长	5	平均受理时长90秒以内(含)	
			4	平均受理时长91秒—120秒	
			3	平均受理时长121—150秒	
			2	平均受理时长151—180秒	
			1	平均受理时长181秒以上	
	工作饱和度 (5分)	计算公式: 在线时长/工作时长; 在线时长: 登录座席系统时长; 工作时长: 实际上班工作时长; 现以平均每天6小时工作时长计算	5	工作饱和度大于等于96%	
			4	工作饱和度达到91%—95.99%	
			3	工作饱和度达到86%—90.99%	
			2	工作饱和度达到80%—85.99%	
			1	工作饱和度小于等于79.99%	
业务技能 (15分)	打字速度 (5分)	每月进行一次	5	打字速度达到120字/分钟以上(含)	

				4	打字速度达到 110—119 字/分钟	
				3	打字速度达到 109—100 字/分钟	
				2	打字速度达到 99—90 字/分钟	
				1	打字速度达到 89—80 字/分钟	
				0	打字速度小于 79 字/分钟（含）	
		业务知识（10分）	业务技能考核	10	业务知识考核成绩高于等于 97 分	
				8	业务知识考核成绩达到 94 分—96.99 分	
				6	业务知识考核成绩达到 90 分—93.99 分	
				4	业务知识考核成绩达到 87 分—89.99 分	
				2	业务知识考核成绩达到 84 分—86.99 分	
				1	业务知识考核成绩达到 80 分—83.99 分	
				0	业务知识考核成绩低于等于 79.99 分	
	现场管理（10分）	现场管理（10分）		10	具体情况见《呼叫中心现场管理考核细则》	
	加分项	工作创新		10	书面形式提出创新建议，一经采纳，当月加 10 分。	
	服务质量	工作情况	技能考核	现场管理秩序	加分项	总得分
直接领导评语						

四、业务处理能力考核细则

评判项目	评判标准
------	------

业务处理能力	编码	分值	类别
	处置能力要求：1、熟练掌握各项业务知识,做好客户咨询与解释。 2、掌握业务处理技能,及时处理客户问题,安抚客户情绪。		
知识掌握			
	Y1	-3	基础业务待加强
	Y2	-3	回答问题不完整
	Y3	-4.5	业务不熟（对已培训过的知识掌握不牢、系统模块查找能力）
	Y4	-6	回答错误
沟通技能			
	Y5	-3	回答欠灵活、言语不恰当
	Y6	-3	解答问题过于武断
	Y7	-3	引导技巧待改进
	Y8	-4.5	沟通技巧待改进,如,未及时准确理解客户意图
	Y9	-3	回答问题答非所问、绕圈子、缺乏条理性
	Y10	-3	回答问题缺乏严谨性
	Y11	-4.5	服务主动性待改进
工单处理			
	Y12	-1	工单内容描述出现错别字
	Y13	-3	服务类型选错
	Y14	-3	工单派错,每单每次扣3分
	Y15	-4.5	工单内容描述不清或描述错误
	Y16	-1.5	未准确区分填写催单和补充提醒信息
	Y17	-1.5	预约时间选错或未及时修改
	Y18	-1.5	未按要求完善客户信息
	Y19	-1.5	未按要求在系统中备注、补充或填写规定字段
	Y20	-4.5	工单重单或增加工单流转环节,如,无需派单的工单选择派单处理
	Y21	-4.5	工单处理不及时(包括跟进处理、满意度回访)
	Y22	-3	未按统一口径向客户解释
	Y23	-1.5	未按要求统计登记相关表格
	Y24	-3	处理方式有待改进或未选择最佳派单方案
	Y25	-3	未经核实,随意解答(未造成不良后果者)
	Y26	-6	未经核实,随意解答(造成客户不满或其他影响)
	Y27	-6	集中性投诉、苗头事件未及时上报
	Y28	-6	包庇隐瞒客户对其他话务代表的投诉,未及时上报当班人
	Y29	-9	因处理人员处置不当,导致客户投诉或投诉升级
	Y30	-3	未按已定流程处理客户反映问题,如,催单一小时后,客户再次来电未制投诉单

	Y31	-4.5	客户问题未处理完，仍需再进行处理或联系客户的工单，不可反馈工单
备注:1、服务质检评分中所有评判标准累计扣分，扣完为止；2、所有解答的问题在2个小时内回拨纠正均不纳入质检；3、质检中发现有回答错误的，将及时通知受理人员，同时给客户回复更正。			

五、服务标准考核细则

评判项目		评判标准	
编码	分值	类别	
服务要求：不卑不亢、语音亲切、礼貌待人、应答及时。			
服务用语			
F1	-1.5	普通话（需加强或完善）	
F2	-2	首尾语不规范	
F3	-4.5	语言组织不当，表达断断续续	
F4	-3	频繁出现口头禅	
F5	-1.5	服务用语不规范（以服务手册为准）	
F6	-3	出现服务忌语（以服务手册为准）	
服务态度			
F7	-1.5	语速过快、语速故意拖拉	
F8	-4.5	语气冷淡、精神萎靡、态度懒散	
F9	-4.5	抢话、反问	
F10	-4.5	屡次打断客户讲话	
F11	-3	敷衍	
F12	-4.5	解答不耐烦	
F13	-3	思想不集中	
F14	-3	声音忽大忽小	
F15	-6	语气冲、语气烦躁、语气生硬	
F16	-4.5	催挂	
F17	-7.5	推诿	
F18	-7.5	缺乏工作责任心	
F19	-7.5	客户表现出投诉倾向或不满情绪，未能主动道歉安抚、道歉，置之不理	
F20	-7.5	未得到客户认可，通话未结束，受理人员挂机过快	
F21	-7.5	强行挂机（明显醉酒、滋事等现象的可强行挂机）	
服务规范			
F22	-4.5	电话呼出未接通前与他人讲话、通话过程中与他人讲话	
F23	-1.5	查询等待时间超过30秒含30秒	

F24	-3	通话中长时间不应答来电人（超过 5 秒包含 5 秒）
F25	-1.5	通话结束后,长时间不挂机(超过 10 秒包含 10 秒)
F26	-4.5	让客户等待时未静音
F27	-3	电话成功回访,未进行满意度引导
F28	-4.5	未按规定流程、口径受理问题
致命性错误		
F29	-45	出现讽刺性语句、严重质问反问、不文明用语等
F30	-45	出现侮辱讽刺性语言--“去死吧”“你有病啊”等语言
F31	-45	在录音中出现对公司、对用户造成恶劣影响的语言或事件,如:泄露公司相关资料
F32	-45	利用座席电话拨打私人电话

备注:1、服务质检评分中所有评判标准累计扣分,扣完为止;2、所有解答的问题在 2 个小时内回拨纠正均不纳入质检;3、质检中发现有回答错误的,将及时通知受理人员,同时给客户回复更正。

六、现场管理考核细则

评判项目		评判标准	
编码	分值	类别	
要求: 严格按照规定执行			
现场秩序管理			
现场秩序	X1	-2	客服人员在岗时,首先要着装(工作服)统一、坚守岗位、佩戴上岗证,其次要坐姿端正、精神饱满、集中精力
	X2	-2	严禁在办公区内喧哗、打闹、随意走动、串席聊天、会客及远距离聊天,工作时间内不允许做与工作无关的事
	X3	-3	办公区域内将手机调成振动、静音或关机状态,上班期间不允许拨打私人电话。除了特殊情况(急事)外,经部门主管同意后应尽快处理。接听和拨打私人电话请在办公区域外,时间不超过 5 分钟
	X4	-2	工作台上禁止放置杂物、食品,保持台席上的整洁,座席处于正常工作状态
	X5	-2	严格执行交接班制度。交班后应尽快撤离台席,避免过多人员滞留,保持办公室秩序井然。接班人未到,交班人不得离开岗位;每班终了应汇总相关信息,做到信息交接有序、不推诿、无遗漏
	X6	-2	需离开工位解决问题时,动作要轻,不得影响其他人员工作。需业务问题讨论时,声音要轻,不得影响其他人员工作
	X7	-3	接听电话途中不得喝水,咀嚼东西
	X8	-2	客服人员轮流进餐,必须在规定的的时间和地点用餐
	X9	-2	客服人员一个一个轮流上厕所,不可结伴而行
	X10	-2	未经许可不得使用他人密码登录系统。离开座席时需及时将座席系统退出

X11	-2	下班时各受理界面必须全部退出，座席电脑关机（主机、显示屏）
X12	-2	非上班时间所有人员需保持手机畅通，以确保随时可联系
X13	-3.5	不允许员工私下散布不利于团结、不利于工作的言论
X14	-2	严禁私自将无关人员带入办公区
X15	-3.5	每日值日生打扫现场卫生
X16	-2	上下班时间严格执行班次上下班时间，不允许迟到早退。以登退“百大集团客服管理系统”时间为准
X17	-4	客服人员必须严格执行组长的工作安排，对工作安排有意见建议时可向组长反映。对于组长的工作安排有异议的，也可直接向部门主管反映
办公设施使用管理		
X18	-2	电脑：显示器放置于办公桌台面左侧，显示器角度以客服专员本人的感觉适度为准。主机置于桌下固定摆放处
X19	-2	耳麦：放置于办公桌的右侧的挂钩，客服专员值班时，需将耳麦送话器应按规定竖直放置。双手轻轻摘戴耳麦
X20	-2	用品：办公桌面允许摆放的用品范围为：业务所需用的笔、记录纸、记录本、脚本文件、文件筐和相关办公用品，要求除笔之外的其他物品均整齐放置文件筐内，文件筐放在办公桌面左前方，笔放在键盘抽屉内；交接班时注意将相关物品收拾干净，保持桌面干净、整齐

七、考核流程

1、考核周期：月度

2、考核流程：

（1）服务质量：每月下旬，质检员采取随机抽检方式对外包客服人员的录音进行质检，每位客服人员被随机抽取10条及以上录音。要求每条录音对应一条工单服务记录，如特殊原因须在工单内注明原由（如未使用座席通话）。在质检过程中，发现录音与工单服务记录未对应，出现有录音无工单服务记录或有工单记录无录音现象，且工单内未见特殊原因说明，此条质检作0分处理。具体情况见《业务处理能力考核细则》、《服务标准考核细则》。

（2）工作情况：每月1日，百大集团客服管理系统-自动生成每位客服人员上月接通率、服务水平、座席占用率、计划完成率、平均受理时长、工作饱和度相关考核数据完成情况。

（3）业务技能：每月下旬部门主管负责组织当月技能考核。考核分为打字速度考核和业务知识考核。业务知识考核主要考核客服人员的业务掌握情况和使用能力。

(4) 现场管理：每日安排专人上下午两次不定时现场巡查。通过现场巡查，帮助客服人员处理在工作中遇到疑难问题，同时，了解有无遵守现场管理规定，具体见《现场管理考核细则》。

(5) 每月5日前对上月考核成绩进行统计，并发送乙方对接人。

附件 2

反商业贿赂协议

为了维护双方公司的共同利益，促进双方关系良好发展，经双方友好协商，对反商业贿赂行为，达成以下协议：

第一条 本协议所指的商业贿赂是指“乙方为获取与甲方的合作及合作的利益，乙方或其单位工作人员给予甲方员工的一切精神及物质上直接或间接的馈赠，如回扣、娱乐、旅游、吃请等。

第二条 商业贿赂限制：本协议甲乙双方严格遵守法律法规有关禁止商业贿赂行为规定，坚决拒绝商业贿赂、行贿及其他不正当之商业行为的馈赠。

第三条 甲方任何员工、部门不得以甲方或非甲方名义向乙方索取或收受金钱、物品及任何形式的馈赠。如乙方发现甲方员工存在上述行为，乙方及员工可以向甲方举报。

第四条 乙方或乙方工作人员不得以乙方或个人名义向甲方任何员工私下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。否则均视为侵害甲方利益行为。

礼金包括但不限于现金、支票、信用卡等。物品及馈赠品包括但不限于礼品、样品或其他商品、娱乐票券、会员卡等，货币或商品形式的回扣、回佣、就业或置业，乙方付款的旅游、宴请及个人服务等。

第五条 协助义务

1、若甲方员工要求乙方给予其任何形式的不正当利益，乙方必须及时投诉，并提供相关证据给甲方，经甲方查实后作出处理，并为乙方保密。对于乙方的协助，甲方将根据情况给予乙方更多的商业机会。

第六条 违约责任

若乙方违反本规定，贿赂甲方任何员工，以图获取任何不正当商业利益或更特殊的商业待遇或不配合甲方查处其员工的受贿行为的，甲方停止与乙方的一切合作，并依法对乙方采取诸如冻结所有应付账款的措施。

甲方盖章：

授权人签字：

签约日期： 年 月 日

乙方盖章：

授权人签字：

签约日期： 年 月 日

附件 3：廉政协议

廉 政 协 议

甲方：

乙方：

为促进双方诚信经营、廉洁从业，防范商业贿赂，保护国家、集体和当事人的合法权益，根据国家有关法律法规和廉政建设的规定，（以下称甲方）与（以下称乙方），特此订立本协议共同遵照执行。

第一条 甲乙双方的权利和义务

（一）甲乙双方自觉遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》、国家工商行政管理局《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》、国家最高人民检察院、最高人民法院《关于办理受贿刑事案件适用法律若干问题的意见》及相关法律法规和廉政建设的规定。

（二）严格执行的合同要求，自觉履行合同约定的相关义务。

（三）在业务活动中坚持公开、公正、诚信、透明的原则，不得损害国家、集体利益。

（四）建立健全廉政制度，开展廉政教育，公布举报电话，监督并认真查处违法违纪行为。

（五）发现对方在业务活动中有违反廉政规定的行为，应及时提醒对方纠正。情节严重的，应向其上级有关部门举报、建议给予处理，并有权要求告知处理结果。

第二条 甲方的义务

（一）甲方及其工作人员不得索要或接受乙方的礼金、有价证券和贵重物品，不得在乙方报销任何应由甲方单位或个人支付的费用等。

(二) 甲方工作人员不得参加乙方安排的可能影响相关业务公开、公正、公平性的宴请和娱乐活动；不得参与任何形式的赌博，严禁通过赌博方式取得乙方及其工作人员的财物；不得接受乙方提供的通讯工具和高档办公用品等。

(三) 甲方及其工作人员不得要求或者接受乙方为其住房装修、婚丧嫁娶活动、配偶子女工作安排以及出国出境、旅游等提供方便等。

(四) 甲方工作人员不得在乙方有股权关联的企业兼职，不得向乙方介绍家属或者亲友从事与甲方业务有关的经济活动。

(五) 甲方工作人员不得以明显低于市场的价格向乙方购买房屋、汽车等物品；不得以明显高于市场的价格向乙方出售房屋、汽车等物品；不得以其他交易形式非法收受请托人财物。

(六) 甲方工作人员不得利用职务之便收受乙方以回扣、手续费、加班费、咨询费、劳务费、协调费、辛苦费等各种名义给予或赠送的钱物。

(七) 甲方工作人员不得接受乙方给予或赠送的干股或红利。

(八) 甲方任何人不得以个人的名义向乙方推荐设备、部件等供货商以及其他合作单位。

第三条 乙方的义务

(一) 乙方不得以任何理由向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品。

(二) 乙方不得以任何名义为甲方及其工作人员报销应由甲方单位或个人支付的任何费用。

(三) 乙方不得以任何理由安排甲方工作人员参加可能影响相关业务公开、公正、公平性的宴请及娱乐活动。

(四) 乙方不得为甲方单位和个人购置或提供通讯工具和高档办公用品等物品，也不得为甲方提供与工作无关的房屋、汽车等。

(五) 乙方不得与甲方工作人员就合同中的质量、数量、价格、工程量、验收等条款进行私下商谈或者达成默契。

(六) 乙方不得以回扣、手续费、加班费、咨询费、劳务费、协调费、辛苦费等各种名义向甲方工作人员给予或赠送钱物。

(七) 乙方不得向甲方工作人员提供干股或红利。

(八) 乙方须按专项纪检监察工作组(如有)要求开展相关工作。

第四条 违约责任

(一) 甲方及其工作人员违反本协议第一、二条规定的,由甲方按管理权限,对相关责任人依据有关规定给予党纪、政纪处分或组织处理;涉嫌犯罪的,移交司法机关追究刑事责任;给乙方单位造成经济损失的,应予以赔偿。

甲方投诉联系部门: , 联系电话: 。

(二) 乙方及其工作人员违反本协议第一、三条规定的,由甲方根据具体情节和造成的后果,对乙方采取以下一种或多种处理办法:

1. 全额收取乙方合同履行保证金不予退还;
2. 追究乙方其他违约责任;
3. 终止或解除双方已签订的包括本合同在内的所有合同;

甲方作出的处理意见,乙方应无条件接受并承担给甲方造成的损失,全额返还通过不正当手段从甲方获取的非法所得,并承担相应的法律责任。

第五条 双方约定

本协议由双方或双方上级单位负责监督。可由甲方或甲方上级单位的纪检监察部门约请乙方或乙方上级单位的纪检监察部门对本协议履行情况进行检查,提出在本协议规定范围内的处理意见。

第六条 本协议有效期为甲乙双方签署之日起至合同终止。

第七条 本协议作为合同的附件,与本合同具有同等法律效力。

甲方(盖章):

乙方(盖章):

法定代表人或

法定代表人或

授权代表:

授权代表:

项目经办人:

合同经办人:

日期:

日期:

附件4：履约保证金

履约保函示范文本

编号：

_____（受益人名称）：

鉴于_____（以下简称“受益人”）与_____（以下简称“申请人”）于____年__月__日就_____（标段编号）的_____（标段名称）有关事项协商一致共同签订《_____》（以下简称“基础合同”），开立人根据基础合同了解到申请人为基础合同项下之承包人，受益人为基础合同项下之发包人，基于申请人的请求，开立人同意就申请人履行与受益人签订的基础合同项下的义务，向受益人提供不可撤销、不可转让的见索即付独立保函（以下简称“本保函”）。

一、本保函担保范围：承包人未按照基础合同的约定履行义务，应当向受益人承担的违约责任和赔偿因此造成的损失、利息、律师费、诉讼费用等实现债权的费用。

二、本保函担保金额最高不超过人民币（大写）_____元（¥_____）。

三、本保函有效期自开立之日起至_____之日止。

四、开立人承诺，在收到受益人发来的书面付款通知后的七日内无条件支付，前述书面付款通知即为付款要求之单据，且应满足以下要求：

（1）付款通知到达的日期在本保函的有效期内；

（2）载明要求支付的金额；

（3）载明申请人违反合同义务的条款和内容；

（4）声明不存在合同文件约定或我国法律规定免除申请人或开立人支付责任的情形；

（5）付款通知应在本保函有效期内到达的地址是：_____。

受益人发出的书面付款通知应由其法定代表人（负责人）或授权代理人签字并加盖公章。

五、本保函项下的权利不得转让，不得设定担保。受益人未经我方书面同意转 让本保函或其项下任何权利，对我方不发生法律效力。

六、与本保函有关的基础合同不成立、不生效、无效、被撤销、被解除，不影响本保函的独立有效。

七、本保函项下的义务和责任均在保函有效期到期后自动消灭。

八、本保函适用的法律为中华人民共和国法律，因本保函产生的纠纷案件，由受益人所在地人民法院管辖。

九、本保函自我方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

开 立 人：_____（公章）

法定代表人（或授权代表）：_____（签字）

地 址：_____

邮政编码：_____

电 话：_____

传 真：_____

开立时间：_____年_____月_____日

第六章 投标文件格式

百大电器 2025-2028 年 400 呼叫中心客服业务转外包服务项目 目

投 标 文 件

投标人：_____

____年__月__日

一、报价表格式

1-1 第一轮报价

项目名称： 百大电器 2025-2028 年 400 呼叫中心客服业务转外包服务项目

项目编号： 2025HAFWN02074

投标人名称	
磋商范围	全部
报价 (详见备注说明)	人民币大写： _____
服务期限	
备注说明	

投标人电子签章或公章： _____

日 期： _____

注：

1. 本表内容根据磋商文件要求包括了磋商文件要求提供的全部内容的费用。

2. 特殊事项在备注说明中注明。

二、第_____轮报价

项目名称： 百大电器 2025-2028 年 400 呼叫中心客服业务转外包服务项目

项目编号： 2025HAFWN02074

投标人名称	
磋商范围	全部
最终投标报价 (详见备注说明)	人民币大写： _____
服务期限	
备注说明	<i>(此处可补充评审小组根据与投标人磋商情况变动的磋商文件的内容, 包括招标需求中的技术、服务要求以及合同草案条款。)</i>
评审小组签字	

投标人电子签章或公章： _____

日 期： _____

注：本页报价表由投标人在接到报价通知后依据磋商情况填写，并在规定时间内提交。投标人在填写最终承诺报价后，（第一次报价-最终承诺报价）除以第一次报价后得出的优惠率视同为需求表中全部分项设备、工程量或服务的优惠浮动值（特定分项优惠除外），而不考虑措施项目清单和规费税金清单的金额改变。

三、投标函

致：安徽百大电器连锁有限公司

安徽公共资源交易集团项目管理有限公司

根据贵方的磋商文件，我方承诺如下：

1. 经踏勘项目现场和研究上述磋商文件的磋商须知、合同条款、招标人要求及其他有关文件后，我方接受上述文件要求。我方承诺按本磋商文件、合同条款和招标人要求承担上述项目的全部内容。

2. 我方已详细审核全部磋商文件，包括磋商文件的补疑、澄清、变更或补充（如有），参考资料及有关附件，我方正式认可并遵守本次磋商文件，并对磋商文件各项条款（包括磋商时间）、规定及要求均无异议。且我方自愿放弃针对上述各项条款提出异议的权利。

3. 如我方中标，我方承诺愿意按磋商文件规定缴纳履约保证金和代理费用。按本次磋商文件规定及最终投标报价承诺提供服务。

4. 我方根据本次磋商文件的规定，严格履行合同的 responsibility 和义务，并保证于你方要求的日期内完成合同规定的全部义务。

5. 我方同意按你方要求在磋商规定时间内向你方提供与其磋商有关的任何证据或补充资料，否则，我方的投标文件可被你方拒绝。

6. 我方完全理解你方不一定接受最低报价的磋商。

7. 我方同意磋商文件规定的付款方式、服务期限。

8. 我方对投标文件中所提供资料、文件、证书及证件的真实性和有效性负责。

9. 我方同意所提交的投标文件在磋商文件规定的磋商有效期内有效，在此期间内如果中标，我方将受此约束。

10. 除非另外达成协议并生效，你方的中标通知书和本投标文件以及磋商文件、磋商文件澄清、修改、补充将成为约束双方的合同文件的组成部分。

11. 我方不存在磋商公告中“投标人资格要求”的“不良信用记录情形”规定的任何一种情形。

12. 我方声明下述内容真实有效，如有虚假，将依法承担相应责任：

与我单位存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的其他法人单位信息如下：

序号	单位名称	相互关系
1		
2		

13. 其他补充说明： _____ 补充说明事项（如有）_____

投标人电子签章或公章： _____

日 期： _____

四、授权书

本授权书声明：_____（投标人名称）授权_____（投标人授权代表姓名）代表我方参加本项目磋商活动，全权代表我方处理磋商过程的一切事宜，包括但不限于：提交投标文件、参与磋商、签约等。投标人授权代表在磋商活动过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，本公司均予以认可并对此承担责任。投标人授权代表无转委托权。特此授权。

本授权书自出具之日起生效。

授权代表联系方式：_____（请填写手机号码）

特此声明。

投标人电子签章或公章：_____

日 期：_____

注：

1. 本项目只允许有唯一的投标人授权代表；
2. 法定代表人参加磋商的无需提供授权书，仅提供法定代表人身份证明书。

五、法定代表人身份证明书

单位名称： _____
单位性质： _____
地 址： _____
成立时间： _____年_____月_____日
经营期限： _____
姓 名： _____ 性 别： _____
年 龄： _____ 职 务： _____
联系电话： _____ 手机号码： _____
_____系 _____（投标人单位名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证扫描件

投标人电子签章或公章： _____
日 期： _____

六、投标业绩

(一) 业绩表

(格式仅供参考)

序号	项目名称	项目内容	合同总金额	业绩合同甲方 及联系电话	备注
投标人评审业绩 (打分业绩)					
1					
2					

(二) 业绩证明材料

(建议与上述“(一)业绩表”填写的业绩一一对应)

七、投标人股权结构说明书

_____（投标单位名称）为依照《中华人民共和国公司法》等法律法规成立的（企业性质）_____公司，公司注册资本为_____万元，公司股东出资比例和出资额如下：

1. 股东：_____，出资比例：_____%，出资额：_____万元；

2. 股东：_____，出资比例：_____%，出资额：_____万元；

3. 股东：_____，出资比例：_____%，出资额：_____万元；

.....

公司总经理（负责人）姓名：_____联系电话：_____

我方保证上述内容真实准确，并承担对应责任。

特此说明

投标人（签章）：_____

企业法人（签名或签章）：_____

二〇二五年__月__日

八、其他相关证明材料

投标人按照第四章评审方法和标准放置的其他资料。

第七章 安徽公共资源交易集团电子交易操作规程

第一条 为进一步规范交易行为,提高交易效率,充分利用信息技术,参照《中华人民共和国电子签名法》《电子招标投标办法》等有关规定,结合工作实际,制定本规程。

第二条 本规程适用于委托安徽公共资源交易集团有限公司及其下属子公司在自主交易平台采用公开招标、邀请招标、框架协议、比选、直接发包、竞争性谈判、竞争性磋商、询价、单一来源、资格审查等方式代理的交易项目,采用竞价方式交易的项目另行规定。

第三条 本规程所指的电子交易,是指以数据电文形式,依托安徽公共资源交易集团电子交易系统(简称“电子交易系统”)完成的全部或者部分交易活动。

第四条 本规程所指的招标文件,是指招标人(采购人)或代理机构采用公开招标、邀请招标、框架协议、比选、直接发包、竞争性谈判、竞争性磋商、询价、单一来源、资格审查等方式,根据交易项目的特点和招标人(采购人)的实际需求制定的规范性文件。

本规程所指的投标文件,是指投标人(供应商)应招标文件要求编制的响应性文件。

第五条 电子交易系统是交易活动当事人通过数据电文形式完成交易活动的系统。

电子交易系统具备在线完成交易活动全部或部分交易过程,具备编辑、生成、对接、交换和发布有关交易活动数据信息的功能,并为交易活动监督管理部门实施监督管理提供所需的信息。

第六条 招标人(采购人)或代理机构负责电子交易的组织实施,电子交易系统建设单位负责电子交易系统的服务保障。

第七条 电子交易各方主体应当按照相关规定合法取得和使用数字证书及电子签章，通过数字证书登录电子交易系统参与交易活动。各方主体对其依托电子交易系统开展的所有操作承担法律责任。

投标人（供应商）应妥善保管数字证书，由于数字证书遗失、损坏、更换、续期等情况或其他自身原因导致投标文件无法加密、上传、解密等，由其自行承担所有责任。

第八条 招标人（采购人）或代理机构应在交易公告和招标文件中明确交易项目采取电子交易方式，并按相关流程通过电子交易系统制作招标文件。

第九条 交易公告、招标文件应由招标人（采购人）或代理机构通过电子交易系统发出，其中招标文件须加盖电子签章。

第十条 投标人（供应商）登录电子交易系统获取招标文件。

第十一条 澄清、修改、更正或补疑等文件应由招标人（采购人）或代理机构通过电子交易系统发出，投标人（供应商）应及时查阅相关信息。

第十二条 投标人（供应商）应使用电子标书制作软件制作投标文件，电子标书制作软件应允许投标人（供应商）离线制作投标文件，并且具备分段或整体加密、解密功能。

第十三条 投标人（供应商）应对投标文件进行电子签章并使用数字证书加密，并于招标文件规定的投标截止时间前通过电子交易系统完成上传。

投标人（供应商）对加密的投标文件进行撤回的，应通过电子交易系统在投标截止时间前进行撤回操作；投标人（供应商）对加密的投标文件进行修改的，应在投标截止时间前完成上传。

第十四条 交易活动涉及的时间以电子交易系统显示的时间为准。投标人（供应商）须在投标截至时间前完成投标文件上传，逾期系统将自动关闭。

第十五条 投标人（供应商）在投标截止时间后按招标文件规定的解密时

间完成投标文件解密，加密和解密须用同一数字证书。投标人（供应商）未在招标文件规定的时间内完成解密的视为其放弃交易。

招标人（采购人）或代理机构完成解密，导入并读取所有成功解密的投标文件。

招标文件约定须到达指定地点或线上进行演示、答辩、磋商、谈判等情形的，投标人（供应商）应按照招标文件规定的时间到达指定地点或登录电子交易系统保持在线。

第十六条 未能成功解密的投标文件，如招标文件中允许使用电子介质作为投标文件解密失败的补救措施，并且投标人（供应商）在投标截止时间之前到达招标文件指定地点并成功递交，招标人（采购人）或代理机构可导入电子介质中非加密投标文件继续进行。若系统识别出电子介质中非未加密的投标文件和网上递交的加密投标文件识别码不一致，电子交易系统拒绝导入。

第十七条 招标人（采购人）或代理机构组织评审，评审委员会依据招标文件规定的评审办法进行评审，并对评审结果签字或电子签名确认。

需要多轮报价的，应按招标文件约定提交。

第十八条 评审委员会评审过程中需要投标人（供应商）澄清、说明或补正的，以询标函（问询函）的形式通过电子交易系统发送给投标人（供应商）。

评审结束前，投标人（供应商）应登录电子交易系统并保持在线状态，以便及时接收评审委员会可能发出的询标函（问询函），并在规定时间内完成回复，否则视为放弃澄清、说明或补正。

第十九条 招标人（采购人）或代理机构应通过电子交易系统公示或公布中标候选人（如有）、中标（成交）结果。

第二十条 招标人（采购人）或代理机构应通过电子交易系统向中标人（成交供应商）发出中标（成交）通知书，中标（成交）通知书发出即视为送达。

第二十一条 出现下列情形导致电子交易系统无法正常运行，影响交易活动的公平、公正和信息安全，各方当事人免责：

- （一）网络、服务器、数据库发生故障造成无法访问或使用的；
- （二）电力系统发生故障导致电子交易系统无法运行的；
- （三）出现网络攻击、病毒入侵、电子交易系统软件设计缺陷、功能缺陷以及电子交易系统安全漏洞导致无法正常提供服务的；
- （四）其他无法保证交易活动公平、公正和信息安全的情形。

第二十二条 出现上述情形，系统建设方应及时组织相关方查明原因，排除故障。若能在故障发现后及时恢复系统运行且不影响项目正常交易的，交易程序继续进行；否则，按以下程序操作：

（一）项目中止，中止期限由招标人（采购人）或代理机构根据项目具体情况确定。中止期限届满后中止情形尚未消除的，招标人（采购人）或代理机构可以根据实际情况决定延长中止期限。决定延长中止期限的，应通过电子交易系统向投标人（供应商）发出延长中止期限的通知。

（二）项目恢复，导致项目中止的情形消除后，招标人（采购人）或代理机构应当尽快恢复交易程序，通过电子交易系统向投标人（供应商）发出恢复交易通知；已发出延长中止期限通知的，按通知执行或根据招标人（采购人）决定另行通知。

第二十三条 在招标文件规定的解密时间内出现第二十一条规定的意外情形时，如部分投标人（供应商）未完成投标文件解密的，系统恢复后，允许投标人（供应商）继续解密，解密时限重新计算；在规定的解密截止时间后出现第二十一条规定的意外情形的，系统恢复后，仅允许原解密时间内已成功解密但解密文件无法正常使用的投标人（供应商）重新解密。

第二十四条 本规程由安徽公共资源交易集团负责解释。自发布之日起施

行，有效期 1 年。