

中国石化上海高桥石油化工有限公司

招标文件

项目名称：2021 和 2022 年度客户满意度测评

项目编号：经营计划部【2021】-0033

第一部分：竞争性谈判邀请书

编号：经营计划部【2021】-0033

（单位）：

中国石化上海高桥石油化工有限公司（以下简称邀请人）根据生产经营（或建设等）的需要对 2021 和 2022 年度客户满意度测评 进行竞争性谈判。现邀请国内合格的单位（以下简称被邀单位）前来投标洽谈，相关事项告知如下：

1. 谈判内容：

- （1）业务名称： 2021 和 2022 年度客户满意度测评
- （2）工期（交货期等）：2021 年度：2021.10.28-2021.12.31
2022 年度：2022.10.28-2022.12.31

- （3）最高限价： 99900 元

2. 被邀单位应具备的条件：

（1）须具有政府机构批准的技术服务机构，国家统计局许可具备涉外社会调查资格，中国市场研究协会（CMRA）会员的相关资质；

（2）对客户满意度测评必须有一定的专业知识和技能，在测评过程中能严格遵守国家、地方和邀请人对客户管理的各项规章制度和安全保密规定；

（3）有多家中石化企业满意度测评业绩；

（4）具有良好的商业信誉，健全的财务会计制度，财务状况和市场行为良好。没有处于被有权机关吊销营业执照、吊销资质、停业整顿、取消投标资格以及财产被接管或进入破产程序等状况。

（5）营业执照、资质证书有效齐全；

（6）能针对邀请人的汽柴油、喷气燃料、液化石油气、石油焦、工业硫磺、石蜡、沥青、工业白油、苯酚、丙酮、橡胶、ABS 树脂、高沸点芳烃溶剂、热拌用沥青再生剂等石油化工产品开展 2021 和 2022 年度客户满意度测评。能找出各类产品在产品质量（包括产品质量和包装质量）和服务质量（包括销售服务、交付服务和售后服务）等方面的优势和薄弱环节，了解客户对邀请人产品质量和服务质量各环节的满意程度；了解客户的潜在需求，为邀请人提高客户满意度以及持续发展提供数据支撑；

3. 谈判采用综合评判法方式（技术和商务占比 60:40）

4. 如被邀单位符合要求并对本谈判内容有参加的意愿，请按上述要求详细填写和编制谈判响应文件。

5. 本次谈判采用下列（1）方法：

（1）被邀单位在谈判响应截止时间前，通过寄（送）达响应文件后由邀请人成立评审小组在规定的的时间和地点进行谈判评审；

（2）被邀单位在谈判会议时间通过委派代表携带响应文件直接参加谈判会议并接受评审小组的谈判评审；

（3）被邀单位在谈判响应截止时间前，可以通过寄（送）达响应文件后由邀请人成立的评审小组在规定的谈判会议时间和地点进行谈判评审，也可以在谈判会议时间通过委派代表携带响应文件直接参加谈判会议并接受评审小组的谈判评审。

8. 谈判响应截止时间：20 21 年 10 月 11 日 16 时 30 分，逾期收到或不符合规定的响应文件恕不接受。

9. 寄送达响应文件地址：上海市浦东新区利津路 78 号，邮编：200129，单位名称：中国石化上海高桥石油化工有限公司，部门：经营计划部，收件人姓名：石卫国，联系电话：58711001-21520。

10. 谈判评审会议时间：2021 年 10 月 15 日 10 时 00 分。

11. 谈判评审会议地点：上海市浦东新区利津路 78 号 15 楼（中国石化上海高桥石油化工有限公司 8 号楼 15 楼）。

欢迎贵单位应邀参加！

邀请人：中国石化上海高桥石油化工有限公司

中国石化上海高桥石油化工有限公司

2021 年 09 月 15 日

第二部分：评判办法和原则

本项目采用综合评分法。邀请人将根据规定由邀请人技术质量部与经营计划部二个部门联合组建评标委员会，由评标委员会负责本项目的评标工作。本次竞标活动本着“公正、公平、科学、择优”的原则进行，技术分值权重 60%，商务分值权重 40%，具体评审标准如下：

项目	评审标准			
	内容		分值范围	打分
投标响应文件编制（7分）	投标响应文件情况	纸质版技术、商务投标文件须用信封单独密封，并在封面加盖企业公章和法人章（或手签）。投标文件一式二份，一正一副，在投标文件封面上应标明“正本”或“副本”字样。	0-2	
		投标书按竞标文件规定的格式、顺序编制有目录、编页码，装订成册，书面整洁无涂改，没有缺漏项，费用、时间安排等计算准确；加盖单位公章及投标人（法定代表人或其委托代理人）签名或盖章。	0-5	
投标资格审查文件（8分）	资质情况	1、具有国家统计局许可具备涉外社会调查资格加 2 分 2、具有中国市场研究协会（CMRA）会员证书加 2 分 3、具有质量管理体系认证证书加 2 分	0-6	
	社会责任	提供近半年内任意一月的税收缴纳和社会保障资金缴纳凭证，提供完整者得 2 分，未提供或提供不完整者得 0 分	0-2	
业绩及测评的质量（85）	履约能力	1、 有中石化企业测评经验（高桥石化除外），得 10 分 2、 有三年以上（含）高桥石化测评经验，得 10 分	0-20	
	服务方案	1、服务方案的完整性、合理性、针对性,所用方法适合开展本项目的研究工作；操作流程标准细化、符合实际，描述具体、齐全、具有操作性；项目的意义和预期目标明确；行业状况十分熟悉且具有针对性措施，得 11-20 分； 2、服务方案能体现行业特色，测评目的较为明确，得 5-10 分； 3、服务方案未能体现行业特色，未明确测评目的，不得分	0-20	
	测评指标体系设计	1、测评指标体系完善，测评问卷设计、结构全面完整，有具体的服务质量和产品质量测评指标，得 7-10 分； 2、测评体系一般，测评问卷设计、结构较为完整，有服务质量和产品质量测评指标，得 3-6 分； 3、测评体系较差，测评问卷设计、结构混乱，无服务质量和产品质量测评指标，不得分。	0-10	
	报告内容	1、测评报告内容从年度比较以及行业比较等多方面体现高桥	0-10	

		石化顾客满意度水平，细化顾客对高桥石化的产品和服务不满意之处，供委托方整改，得 7-10 分； 2、测评报告无法体现年度比较和行业比较内容，得 3-6 分； 3、测评报告内容不清晰，数据分析错误不得分。		
	装备配置及软件编制	1、具有全面的测评监控装置及采集信息相关设备和测评软件编制方案设想及操作程序等软件编制，得 7-10 分； 2、具有一定的测评监控装置及采集信息相关设备和测评软件编制方案设想及操作程序等软件编制，得 3-6 分； 3、不具有测评监控装置及采集信息相关设备和测评软件编制方案设想及操作程序等软件编制，不得分	0-10	
	项目人员配置	1、项目组人员配备较充足合理、专业能力及工作经验较丰富、资格证书齐全且优于本项目需求的，各专业工种人员配置合理，人员来源、素质、技术能力、经验及人员管理、培训、考核和激励等能有效保证项目实施措施，项目负责人具有硕士及以上学历的、调查实施人员提供本单位聘用合同的，得 7-10 分； 2、上述内容部分缺失，无法保证项目实施得措施，得 3-6 分； 3、无相关描述，不得分	0-10	
	服务承诺	1、承诺的服务质量指标，有，得 3 分； 包括但不限于承诺足够的数据样本来源（90 家左右）、有效的服务支持措施保障项目实施过程的测评进度和矛盾问题沟通、承诺对邀请人提供的有关资料、信息承担保密义务、承诺未经签约双方共同同意不对外公布调查结果 2、提供特色服务，有，得 2 分。	0-5	
技术评价小计（100）				
商务评分（100）	最低价法（公式）：商务得分 = 最低有效评审价/受邀人有效评审价×100			
合计（100）	技术得分×技术权重(60%)+商务得分×商务权重(40%)=			

备注：综合评分法，不保证最低投标价中标

为最大限度地满足竞标文件实质性要求前提下，按照本竞标文件中规定的各项因素进行综合评审后以评标总得分最高的投标人作为中标候选人或者中标人的评标方法。

第三部分：投标文件

投标文件资料清单

序号	资料名称	备注
1	投标函	详见附件一
2	开标结果确认承诺书	详见附件二
3	报价一览表	详见附件三
4	报价明细表	自行制作
5	有关资质证明文件	自行制作
6	服务方案技术文件	自行制作

附件一：

投标函

致：中国石化上海高桥石油化工有限公司

根据贵方的竞标公告签字代表_____（全名、职务）
经正式授权并代表投标人_____（投标人名称）
提交下述文件正本一份和副本一份。

投标文件（按投标要求提供的全部文件）。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1. 投标人将按竞标文件的规定履行合同责任和义务。
2. 投标人同意执行按竞标文件中确定的价格执行方式。
3. 投标人已详细审查全部竞标文件，包括竞标变更、澄清文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。
4. 投标人同意提供按照贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定要接受最低价的投标或收到的任何投标。
5. 与本投标有关的一切正式往来通讯请邮寄。

投标人名称：_____

（公章）：_____

地址：_____ 电话：_____

投标人授权代表签字：_____

日期：____年____月____日

附件二：

开标结果确认承诺书

中国石化上海高桥石油化工有限公司：

我公司参加贵公司组织的 2021 和 2022 年度客户满意度测评竞标。我公司承诺：对贵公司按照国家招投标有关法律法规、程序进行的竞标予以确认，并无条件接受评标委员会的评标结果。

投标人名称（公章）：

投标人授权代表签字：

日期：____年____月____日

附件三：

报价一览表

项目名称	2021 和 2022 年度客户满意度测评
投标供应商全称	
人民币报价	大写：
备注说明	

备注：此表用于开标会唱标，报价为最终投标价格，并作为评审及定标依据，任何有条件或有选择的投标价格，或者填写多个报价，均为无效价格。备注说明中请填写针对报价的服务内容承诺。

投标供应商签章：