**2021年四川烟草商业企业委托第三方调查机构开展全省卷烟零售客户满意度调查采购项目**

**招标文件**

**项目编号：SCFCZB-2021080074**

**招 标 人：中国烟草总公司四川省公司**

**招标代理机构：四川方程招标代理有限责任公司**

**二〇二一年八月**

## 目 录

[第一章 招标公告](#_Toc319937263) 2

[第二章 投标人须知](#_Toc319937264) 5

第三章 [主要采购内容及要求](#_Toc319937291) 26

第四章 [评标办法](#_Toc319937295) 35

第五章 [投标文件格式](#_Toc319937270) 46

第六章 [合同主要条款（含廉洁合同）](#_Toc319937299) 64

第七章 [质疑函格式和内容要求](#_Toc319937299) 70

# 第一章 招标公告

**四川方程招标代理有限责任公司**受**中国烟草总公司四川省公司**委托，拟对 **2021年四川烟草商业企业委托第三方调查机构开展全省卷烟零售客户满意度调查采购项目**以公开招标方式进行采购，兹邀请符合本次招标要求的投标人参加投标。

**一、采购项目基本情况：**

1、项目编号：SCFCZB-2021080074

2、项目名称：2021年四川烟草商业企业委托第三方调查机构开展全省卷烟零售客户满意度调查采购项目

3、招标人：中国烟草总公司四川省公司

4、招标代理机构：四川方程招标代理有限责任公司

**二、资金来源：**

企业自筹资金，出资比例为100%，资金已落实。

**三、项目概况：**

本次采购的内容是通过聘请第三方市场调查机构，根据全省各市州实际情况，建立一套覆盖省、市、县三级的科学的零售客户满意度调查抽样模型，按照采集、统计、分析、得出结果的操作流程产生零售客户满意度各指标数据结果，并形成报告。具体工作方法为通过分析零售客户数据，参考市场类型、经营业态和经营规模等分布情况，分层设定不同抽样比例，根据调查问卷内容实施调查，对调查结果进行分类整理、汇总、分析，得出结论，形成报告，全面、真实、客观反映零售客户满意度现状。本次招标详细的技术规格及要求见招标文件第三章。

**四、投标人应具备的资格条件：**

1、投标人应是中华人民共和国境内注册，具有独立法人资格的企业；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3、具有履行合同所必须的设备和专业技术能力；

4、具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5、参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

6、法律、行政法规规定的其他条件；

7、根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件：无

**五、具有以下情形之一的投标人，禁止参加本次投标：**

1、截止本项目投标截止时间，投标人处于烟草行业单位投标限制期内的；

2、截止本项目投标截止时间，投标人被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、“国家企业信用信息公示系统”网站(http://www.gsxt.gov.cn/)中任一网站的失信被执行人名单或重大税收违法案件当事人名单或政府采购不良行为记录（政府采购严重违法失信名单）或严重违法失信企业名单（黑名单）信息的；2018年1月1日以来，在“中国裁判文书网”网站（http://wenshu.court.gov.cn）显示有行贿行为记录的投标人或党政纪处分决定书认定的涉及行贿行为的投标人。

3、投标人的法定代表人、持股20%以上股份的股东及企业高管（执行董事、总经理、监事）不得参加未划分标段的同一项目投标或划分标段的同一标段投标，若存在交叉的情况，本次投标无效**。**

4、投标人具有招标文件规定的其他禁止投标情形的。

**六、本项目不接受联合体投标。**

**七、招标文件发售时间、地点：**

招标文件自2021年 月 日至2021年 月 日09:30时- 17:00时（节假日除外）在成都市青羊区西御街8号西御大厦B座21楼3号招标部购买。招标文件资料费：400元/份（招标文件资料费售后不退, 投标资格不能转让）。

投标人在购买招标文件时，应提供下列资料：

1. 加盖单位公章的单位介绍信原件，介绍信中必须注明：单位名称、联系人、联系电话、项目编号、项目名称（收原件）。
2. 经办人身份证明原件及复印件（验原件，收加盖单位公章的复印件）。

注：投标人提供的资料须真实、完整、有效，未按要求提供资料的代理机构不予受理，提供资料中出现虚假、错误信息等所带来的后果由投标人自行承担。

**八、招标公告发布媒介**

**《采购与招标网》、《四川招标网》、《国家烟草专卖局外网》。**

**九、公告期限**：5个工作日。

**十、投标文件递交时间**： 2021年 月 日 9 时 30 分（北京时间）至2021年 月 日 10 时 00 分（北京时间）。

**十一、投标截止时间**为2021年 月 日 10 时 00 分（北京时间）。投标文件必须在投标截止时间前送达开标地点。逾期送达的投标文件不予接收。本次招标不接受邮寄的投标文件。

**十二、开标时间：** 2021年 月 日 10 时 00 分（北京时间）。

**十三、开标地点：**中国烟草总公司四川省公司会议室（成都市高新区世纪城路936号烟草兴业大厦 34楼会议室）

**十四、联系方式**

**招标人：**中国烟草总公司四川省公司

地 址：成都市高新区世纪城路936号烟草兴业大厦34楼

联 系 人： 邱老师

联系电话： 028-86162564

**招标代理机构：**四川方程招标代理有限责任公司

地 址：成都市青羊区西御街8号西御大厦B座21楼3号

联 系 人：冉女士

联系电话：028-85899091

# 第二章 投标人须知

**投标人须知前附表**

| 序号 | 内容 | 说明和要求 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 采购项目名称 | 2021年四川烟草商业企业委托第三方调查机构开展全省卷烟零售客户满意度调查采购项目 |
| 2 | 项目编号 | SCFCZB-2021080074 |
| 3 | 项目内容与招标范围 | 本次采购的内容是通过聘请第三方市场调查机构，根据全省各市州实际情况，建立一套+覆盖省、市、县三级的科学的零售客户满意度调查抽样模型，按照采集、统计、分析、得出结果的操作流程产生零售客户满意度各指标数据结果，并形成报告。具体工作方法为通过分析零售客户数据，参考市场类型、经营业态和经营规模等分布情况，分层设定不同抽样比例，根据调查问卷内容实施调查，对调查结果进行分类整理、汇总、分析，得出结论，形成报告，全面、真实、客观反映零售客户满意度现状。本次招标详细的技术规格及要求见招标文件第三章。 |
| 4 | 投标人资格条件与禁止投标情形 | 详见招标公告第四条、第五条。 |
| 5 | 其他禁止投标的情形 | 具有如下情形的单位禁止参加本项目投标：  (1)为本项目提供招标代理服务的；  (2)与本项目招标代理机构同为一个法定代表人的；  (3)与本项目招标代理机构相互控股或参股的；  (4)与本项目招标代理机构存在人员相互任职或工作情况的；  (5)当前处于停业状态的；  (6)处于行政主管部门投标限制期内的；  (7)财产被接管或冻结的；  (8)处于破产状态的；  (9)参加本次招标活动前3年内，利用不正当竞争手段骗取中标的；  （10）参加本次招标活动前3年内，投标人或投标人的法定代表人（或单位负责人）存在行贿犯罪行为的；  (11)参加本次招标活动前3年内，存在经济刑事案件的；  (12)近3年内，投标人因产品质量问题遭受过行政主管部门以下行政处罚的：责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照、行政拘留；  (13)近3年内在招投标和合同履行过程有腐败行为并被司法机关认定为犯罪的；  （14）投标人的法定代表人或主要负责人正在被纪委监察委立案调查的；  （15）投标人的实际控制人、法定代表人与其他投标人的实际控制人、法定代表人为直系亲属关系的，相关投标人不得同时参加同一标段的投标活动；  (16)单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得同时参加同一标段的投标活动。 |
| 6 | 联合体投标 | 不接受 |
| 7 | 投标纪律要求 | 详见招标文件第二章第35条 |
| 8 | 分包和转包 | 不允许 |
| 9 | 投标截止时间 | 2021 年 月 日 10 时 00 分（北京时间） |
| 10 | 递交投标文件  时间、地点 | 2021年 月 日 9 时 30 分（北京时间）至 2021 年 月 日 10 时 00 分（北京时间）。投标文件必须在投标截止时间前送达成都市高新区世纪城路936号烟草兴业大厦34楼会议室。 |
| 11 | 开标地点 | 中国烟草总公司四川省公司会议室（成都市高新区世纪城路936号烟草兴业大厦34楼会议室） |
| 12 | 投标有效期 | 90日，从投标截止之日起算。 |
| 13 | 投标保证金 | 金 额：10000 元（人民币大写：壹万元整 ）。  收款单位：四川方程招标代理有限责任公司（招标代理机构）。  开 户 行：中国建设银行股份有限公司成都市金河支行  银行账号：51050150860800001098  交款方式：1、银行转账形式；2、银行电汇形式；3、网上银行转账形式。不接受以现金方式交纳的保证金，不接受个人账户代缴保证金。交纳保证金的付款人名称须与投标人名称一致。  投标保证金交款截止时间：**投标截止日前一天14:00**(投标保证金的交纳以银行到账时间为准)。  **请在银行回单备注栏填写“项目名称”保证金。（仅用于查帐）**  招标代理机构应当在中标候选人公示结束后5个工作日内退还非中标候选人的投标保证金。  中标通知书发出后，5个工作日内退还其余非中标人的投标保证金。  中标人的投标保证金在合同签订后五个工作日内退还。  投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，招标代理机构自收到投标人书面撤回通知之日起5个工作日内，退还已收取的投标保证金，但因投标人自身原因导致的无法及时退还的除外。 |
| 14 | 履约保证金 | 履约保证金缴纳形式：履约保证金必须从投标人单位账户以银行转账方式缴纳至招标人指定账户。  履约保证金金额：合同总价的 10 %  交款时间：中标通知书发出后，合同正式签订之前。  在正常履约的情况下，履约保证金将于合同履约完成后，一次性无息退还。 |
| 15 | 构成招标文件的其他文件 | 招标文件的澄清、修改书及有关补充通知为招标文件的有效组成部分。 |
| 16 | 招标文件的澄清、修改、补充 | 1、 对已发出的招标文件进行澄清或者修改，招标代理机构以书面形式将澄清或者修改的内容通知所有购买了招标文件的投标人，同时在《采购与招标网》、《四川招标网》和《国家烟草专卖局外网》上发布澄清修改公告。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。  2、所有已经购买了招标文件的投标人有义务及时关注在网络媒介上发布的本项目招标文件澄清或者修改内容，并及时进行阅读、下载、截图、打印等。若投标人未能尽到该义务，将承担投标中由此产生的不利影响。  3、投标人要求对招标文件进行澄清的，应当在投标截止日10日前按招标文件中的联系方式，以书面形式通知招标代理机构。 |
| 17 | 投标文件的数量 | 正本1份、副本 1 份、电子文档（U盘）1份、开标一览表1份。 |
| 18 | 投标文件的包装、密封和标注 | 详见招标文件第二章第19条 |
| 19 | 最高限价 | 110万元。  **超过最高限价的投标报价将被视作无效投标。** |
| 20 | 投标报价 | 投标报价应包括：人工费用、税费、差旅、管理费、利润等为完成本项目的一切费用。 |
| 21 | 低于成本价不正当 竞争预防措施 | 在评标过程中，评标委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标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；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。投标人书面说明应当按照国家财务会计制度的规定要求，逐项就投标人提供的货物、服务的主营业务成本（应根据供应商企业类型予以区别）、税金及附加、销售费用、管理费用、财务费用等成本构成事项详细陈述。  投标人书面说明应当签字确认或者加盖公章，否则无效。书面说明的签字确认，投标人为法人的，由其法定代表人（或单位负责人）或者授权委托人签字确认；投标人为其他组织的，由其主要负责人或者授权委托人签字确认；投标人为自然人的，由其本人或者其授权委托人签字确认。  投标人提供书面说明后，评标委员会应当结合采购项目采购需求、专业实际情况、投标人财务状况报告、与其他投标人比较情况等就投标人书面说明进行审查评价。投标人拒绝或者变相拒绝提供有效书面说明或者书面说明不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效处理。 |
| 22 | 发票要求 | 增值税 专用 发票（免税产品提供免税证明）。 |
| 23 | 投标文件的真实性要求 | 1、投标人所递交的投标文件（包括有关资料、澄清（如有））应真实可信，不存在虚假（包括隐瞒）。  2、投标人声明（承诺）不存在限制投标情形和违反投标纪律要求的行为，但被发现存在限制投标情形和违反投标纪律要求的行为，构成隐瞒，属于虚假投标行为。  3、若投标文件存在虚假，在评标阶段，评标委员会应将该投标文件作无效投标处理；中标候选人确定后发现的，可以取消中标候选人或中标资格。被确定为中标人并与签订合同的，有权解除合同，由此产生一切法律责任由该中标人承担，且有权要求该中标人支付违约金或损害赔偿金。  4、一经查实提供虚假资料将取消中标资格，其投标保证金不予退还。  5、投标人存在虚假投标行为的，将在一定期限内限制其参加四川烟草行业的投标活动。 |
| 24 | 评标委员会 | 由招标人依法组建，共5人。 |
| 25 | 中标候选人及中标人 | 由评标委员会推荐中标候选人数：3名。原则上选取第一中标候选人作为中标人，若第一中标候选人因自身原因放弃中标或被取消中标资格，可以根据中标候选人排名顺序顺延确定中标人，并进行公告，也可以重新招标。 |
| 26 | 评标结果公示 | 评标结果在《采购与招标网》、《四川招标网》、《国家烟草专卖局外网》进行公示。公示期不少于3个工作日。 |
| 27 | 质疑 | 1、投标人购买招标文件后应及时阅读招标文件的所有内容，对招标文件内容有异议的，应在投标截止时间前10日历天，一次性向质疑受理单位提交书面的质疑材料，质疑材料不符合相关规定和要求的，或在规定时间内未送达的，均按照无效处理，质疑受理单位有权不接收，对此造成的质疑无效，质疑受理单位概不负责，质疑文件格式详见第七章；  2、投标人对采购过程提出质疑的，应当在投标文件递交截止时间之前向质疑受理单位提交书面的质疑材料，质疑材料不符合相关规定和要求的，或在规定时间内未送达的，均按照无效处理，质疑受理单位有权不接收，对此造成的质疑无效，质疑受理单位概不负责，质疑文件格式详见第七章；  3、投标人对评标结果提出质疑的，应在评标结果公示期限届满之日前向质疑受理单位提交书面的质疑材料，质疑材料不符合相关规定和要求的，或在规定时间内未送达的，均按照无效处理，质疑受理单位有权不接收，对此造成的质疑无效，质疑受理单位概不负责，质疑文件格式详见[总则第七章](#_1.4.2_招标文件的澄清和修改)。  4、质疑受理单位：四川方程招标代理有限责任公司  联系电话：028-85899091  监督电话：028-86162444 |
| 28 | 招标代理服务费 | 招标代理服务费 元,由中标人在领取中标通知书前向招标代理机构交纳招标代理服务费。 |
| 29 | 授权代表有关  要求 | 当授权代表参加投标时：  **1、应当由授权代表递交投标文件，否则其投标文件将被拒收。**  **2、应当由授权代表参加开标会议，并进行开标和评标过程中所需要的相关资料签字。**  **需提供投标单位为授权代表缴纳的社保证明材料（2020年10月以来任意三个月的社保证明材料）。**  **注：（授权代表的授权委托书、社保证明材料应当制作一式两份，一份由授权代表随身携带，在递交投标文件时出示，另外一份装订在投标文件中）。** |
| 30 | 答疑 | 本项目不组织答疑会，如有需要另行通知。 |
| 31 | 开标一览表 | 开标一览表应当按照招标文件规定格式和内容制作**一式两份**。一份用于唱标，需按照招标文件第二章第19条规定进行单独包装、密封和标注；另一份装订在投标文件中的投标函之后。 |
| 32 | 其它 | **投标人须知前附表中内容与招标文件相应内容不一致的，以投标人须知前附表为准。** |

## 

## 一、总 则

### 1. 适用范围

本招标文件仅适用于本次2021年四川烟草商业企业委托第三方调查机构开展全省卷烟零售客户满意度调查采购项目项目采购。

### 2. 有关定义

2.1 本项目招标人是中国烟草总公司四川省公司。

2.2 “招标代理机构” 系指根据招标人的委托依法办理招标事宜的采购机构。本次招标的招标代理机构是四川方程招标代理有限责任公司。

2.3 “投标人”系指购买了招标文件拟参加投标和向招标人提供相应货物及相应服务的供应商。

### 3. 投标人

合格的投标人应具备以下条件：

（1）完全满足本招标文件 “投标人的资格条件要求”并按招标文件要求提供符合要求的资格证明材料；

（2）不存在招标文件规定的限制投标情形；

（3）完全满足本招标文件中的所有内容，并作出实质性响应；

（4）遵守国家有关的法律、法规要求；

（5）满足本招标文件其他条款规定及要求；

（6）向采购代理机构购买了招标文件并登记备案。

### 4. 投标费用

无论投标过程的做法和结果如何，投标人自行承担与参加投标有关的所有费用。中标人承担本项目的招标代理服务费，该费用不单独列入投标报价。

### 5．充分、公平竞争保障措施

5.1利害关系授权代表的处理。两家以上的投标人不得在同一合同项下的采购项目中，委托同一个自然人、同一家庭的人员、同一单位的人员作为其授权代表，否则，其投标文件作为无效处理。

5.2回避。本次采购活动中，招标人员及相关人员与投标人有下列利害关系之一的，应当回避：

（1）参加采购活动前3年内与投标人存在劳动关系；

（2）参加采购活动前3年内担任投标人的董事、监事；

（3）参加采购活动前3年内是投标人的控股股东或者实际控制人；

（4）与投标人的法定代表人或者主要负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

（5）与投标人有其他可能影响采购活动公平、公正进行的关系。

投标人认为招标人员及相关人员与其他投标人有利害关系的，可以向招标代理机构书面提出回避申请，并说明理由。招标代理机构将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

5.3 同品牌处理

使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由招标人或者招标人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

非单一产品采购项目，采购人应当根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，并在招标文件中载明。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前款规定处理。

## 二、招标文件

### 6．招标文件的构成

6**.**1招标文件是投标人准备投标文件和参加投标的依据，同时也是评标的重要依据。招标文件用以阐明招标项目所需的资格、技术、服务及报价等要求、招标投标程序、有关规定和注意事项以及合同主要条款等。本招标文件包括以下内容：

（1）招标公告；

（2）投标人须知；

（3）主要采购内容及要求；

（4）评标办法；

（5）投标文件格式；

（6）合同主要条款；

（7）质疑函格式。

6**.**2投标人收到招标文件时，应检查页数和附件数量，发现任何页数或附件数量的遗缺，任何数字或词汇模糊不清，任何词义含混不清，应告之招标代理机构补全或澄清。如果投标人不按上述提出要求而造成不良后果，招标代理机构不承担责任。投标人应认真阅读和充分理解招标文件中所有的事项、格式条款和规范要求。投标人应详细阅读招标文件的全部内容，并实质性响应招标文件的要求。

### 7. 招标文件的澄清和修改

7.1 在投标截止时间前，无论出于何种原因，招标人可以对招标文件进行澄清或者修改。

7.2 对已发出的招标文件进行澄清或者修改，招标代理机构以书面形式将澄清或者修改的内容通知所有购买了招标文件的投标人，同时在**《采购与招标网》、《四川招标网》和《国家烟草专卖局外网》**上发布澄清修改公告。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

所有已经购买了招标文件的投标人有义务及时关注在网络媒介上发布的本项目招标文件澄清或者修改内容，并及时进行阅读、下载、截图、打印等。若投标人未能尽到该义务，将承担投标中由此产生的不利影响。

澄清或者修改的内容可能影响资格预审申请文件或者投标文件编制的，招标人应当在提交资格预审申请文件截止时间至少3日前，或者投标截止时间至少15日前，以书面形式通知所有获取资格预审文件或者招标文件的潜在投标人;不足3日或者15 日的，招标人应当顺延提交资格预审申请文件或者投标文件的截止时间。

7**.**3 投标人要求对招标文件进行澄清的，应当在投标截止日10日前按招标文件中的联系方式，以书面形式通知采购代理机构。

7.4 招标文件的澄清或者修改将成为招标文件的一部分，对招标人、招标代理机构和投标人都具有约束力。

7.5 本项目招标文件中的未尽事项，按现行有效的采购相关的法律、法规、规范性文件执行。本项目招标文件中的内容与现行有效的采购相关的法律、法规、规范性文件规定有冲突或背离的，按现行有效的采购相关的法律、法规、规范性文件执行。

### 8. 答疑会

8.1 根据采购项目和具体情况，若有必要召开，将以书面形式通知所有购买了招标文件的投标人。

## 三、投标文件编写

### 投标人应按照招标文件的规定和要求编制投标文件。投标人拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作交由他人完成的，应当在投标文件中载明。投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求提供投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标对招标文件的实质性要求做出完全响应，否则，其投标可能被拒绝。

### 9．投标文件的语言

9.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标人及招标代理机构就有关投标的所有来往书面文件均须使用中文。投标文件中如附有外文资料，必须逐一对应翻译成中文并加盖投标人公章后附在相关外文资料后面（说明：投标人的法定代表人为外籍人士的，法定代表人的签字和护照除外），否则，投标人的该份外文资料无效。

9.2 翻译的中文资料与外文资料如果出现差异和矛盾时，以中文为准。但不能故意错误翻译，否则，投标人的投标文件将作为无效投标文件处理。

### 10．计量单位

10.1除技术规格及要求中另有规定外，本采购项目的投标均采用国家法定的计量单位。

### 11. 投标货币

11.1本次招标项目的投标均以人民币报价。

### 12．联合体投标

12.1不接受联合体投标。

### 13. 知识产权、货物产权

13.1 投标人应保证在本项目使用的任何产品（货物）和服务（包括部分使用）时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权、货物产权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权、货物产权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任。

13.2 招标人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权、货物产权。

13.3 投标人如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，需在投标文件中声明，并提供相关知识产权证明文件。使用该知识成果后，投标人需提供开发接口和开发手册等技术文档，并承诺提供无限期技术支持，招标人享有永久使用权（含招标人委托第三方在该项目后续开发的使用权）。

13.4 如采用投标人所不拥有的知识产权、货物产权，则在投标报价中必须包括合法获取该知识产权、货物产权的相关费用。

### 14．投标文件的组成

14.1投标人应按照招标文件的规定和要求编制投标文件。

14.2投标人编写的投标文件应包括但不限于以下内容：

投标文件分为开标一览表、资格审查资料和其他投标文件资料，具体包括下列内容：

14.2.1开标一览表

①开标一览表

14.2.2资格审查资料（至少包括下列但不限于下列内容）

①投标函

②具备规定条件的承诺函

③法定代表人身份证明

④法定代表人授权书

⑤投标人基本情况表

⑥资格审查相关证明材料

14.2.3其他投标文件（至少包括下列但不限于下列内容）

①投标保证金

②报价表

③商务应答表

④技术应答表

⑤投标人按招标文件要求作出的其他实质性应答或承诺（如有时）

⑥投标人认为需要提供的其他材料

14.3 报价部分。

本次招标报价要求：

（1）投标人的报价是投标人响应招标项目要求的全部工作内容的价格体现，投标报价应包括：人工费用、税费、差旅、管理费、利润等为完成本项目的一切费用。

1. 投标人应对所有招标内容进行报价，不得遗漏。
2. 投标人只允许有一个报价，并且在合同履行过程中是固定不变的，任何有选择或可调整的报价将不予接受，并按无效投标处理。

**特别提醒：投标人在编制投标文件时，相关资料如属于资格性投标文件的**

**组成部分，应在资格性文件中提供；相关资料如属于技术、商务投标文件的组**

**成部分，应在技术、商务投标文件中提供；无法判断或两部分都可能需要时，**

**可以在资格性投标文件和技术、商务投标文件中同时提供。因资格性投标文件**

**内容装入技术、商务投标文件，或者技术、商务投标文件内容装入资格性投标**

**文件中导致的对其所有不利评审结果，由投标人自行承担。**

### 15．投标文件格式要求

15.1投标人应执行招标文件第五章的规定要求。

15.2 对于没有格式要求的投标文件由投标人自行编写。

### 16．投标保证金

16.1投标保证金缴纳方式、金额、缴纳时间、退还方式等详见投标人须知前附表第13项。

16.2 未按招标文件要求在规定时间前交纳规定数额投标保证金的投标文件将被认定为无效投标。

16.3下列任何情况发生时，招标代理机构有权不予退还其交纳的投标保证金：

1. 投标人在招标文件规定的投标有效期内撤回投标的；
2. 在招标人确定中标投标人以前放弃中标候选资格的；
3. 中标后放弃中标、不领取或者不接收中标通知书的；
4. 由于中标投标人的原因未能按照招标文件的规定交纳履约保证金的；
5. 由于中标投标人的原因未能按照招标文件的规定与招标人签订合同的；
6. 投标人提供虚假资料的；

（7）投标有效期内，投标人在采购活动中有违规、违纪和违法的行为的。

### 17．投标有效期

17.1 投标有效期见投标人须知前附表第12项。**投标有效期短于此规定期限的投标，将被拒绝。**

17.2 特殊情况下，招标人可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期，要求与答复均应为书面形式。投标人可以拒绝上述要求，其投标保证金不被没收。拒绝延长投标有效期的投标人不得再参与该项目后续采购活动。同意延长投标有效期的投标人不能修改其投标文件，关于投标保证金的有关规定在延长的投标有效期内继续有效。

### 18．投标文件的印制和签署

18.1 投标人应按投标文件准备正本1份、副本 1 份、电子文档（U盘）1份、开标一览表1份。投标文件的正本和副本应在其封面右上角清楚地标明“正本”或“副本”字样。若正本和副本有不一致的内容，以正本书面投标文件为准。

18.2 投标文件的正本和副本均需打印或用不褪色、不变质的墨水书写，并由投标人的法定代表人或其授权代表在规定处签字和盖鲜章。投标文件副本可采用正本的复印件。

18.3 投标文件的打印和书写应清楚工整，任何行间插字、涂改或增删，必须由投标人的法定代表人或其授权代表签字或盖个人印鉴。字迹潦草、表达不清或可能导致非唯一理解的投标文件可能视为无效投标文件。

18.4 **投标文件正本和副本必须装订成册，必须胶装，不得散装或者合页装订（实质性要求）**。

18.5 投标文件应根据招标文件的要求制作，签署、盖章和内容应完整。

18.6 投标文件统一用A4幅面纸印制（图纸除外），逐页编码。

18.7 本次采购要求的复印件是指对图文进行复制后的文件，包括扫描、复印、影印等方式复制的材料。

### 19. 投标文件的包装、密封和标注

19.1 投标人应在投标文件正本和所有副本的封面上注明投标人名称、项目编号、项目名称及标段号（如有）。

19.2投标文件、电子文档及开标一览表应**分别封装**于不同的密封袋内（投标文件正本、副本可分开包装，也可以一起包装），密封袋上应分别标上**“正本”、“副本”（若正本、副本一起包装可不标注）、 “开标一览表”、“电子文档”**字样，并注明投标人名称、项目编号、项目名称及标段号（如有）。

开标一览表应当按照招标文件规定格式和内容制作一式两份。一份用于唱标，需按照本条规定进行单独包装、密封和标注；另一份装订在投标文件中的投标函之后。

19.3 所有外层密封袋的封口处应粘贴牢固，并加盖密封章（投标人单位公章）。

19.4 未按以上要求进行包装和标注的投标文件，招标代理机构将不予接收。未按以上要求进行密封的投标文件也将被拒收。

### 20. 投标文件的递交

20.1 投标人应在招标文件规定的投标时间内，将所有的投标文件按规定密封后送达开标地点。在招标文件规定的递交投标文件时间外送达的投标文件将被拒收。

20.2递交投标文件时，投标文件外封套上标注的投标人名称和项目名称应当与报名投标人名称和本次招标项目的名称一致。若仅是外封套标注不符合上述情况，投标人可以在开标时当面予以澄清，以有效的澄清材料作为认定投标文件是否有效的依据。

**20.3 投标人授权代表参加投标时，须由本项目授权代表递交投标文件，否则其投标文件将被拒收。**

**授权代表递交投标文件时，应出示身份证原件、投标单位法定代表人授权委托书、投标单位为授权代表缴纳的社保证明材料。（授权代表的授权委托书、社保证明材料应当制作两套，一套由授权代表随身携带，在递交投标文件时出示，另外一套装订在投标文件中）。**

20.4 本次招标不接受邮寄的投标文件。

### 21.投标文件的撤回和修改

21.1 投标人在递交投标文件后可对其投标文件进行撤回，撤回的书面通知须在递交截止时间之前送达招标代理机构。且该通知需经正式授权的投标人代表签字方为有效。

21.2投标人在递交投标文件后可对其投标文件进行补充、修改，补充、修改的书面通知以及补充、修改内容须同时在递交截止时间之前送达招标代理机构，且补充、修改通知需经正式授权的投标人代表签字方为有效。补充、修改的内容制作需符合招标文件要求，补充、修改的内容与投标文件不一致的，以补充、修改的内容为准，补充修改的内容作为投标文件的组成部分。

投标人对投标文件补充修改内容应该按本章第18条和第19条规定进行编写、密封、标注和递送，并注明“补充修改”字样。

21.3 在投标截止时间之后，不接受投标人主动对其投标文件进行任何修改。

21.4 投标人不得在递交截止时间起至投标文件有效期期满前撤销其投标文件。否则其投标保证金将按本章第16条的规定执行。

## 四、开标、评标和中标

### 22.开标

22.1 招标代理机构将根据招标文件规定的时间和地点组织开标。投标人须派单位法定代表人或本项目授权代表参加开标会议。

22.2 开标由招标代理机构主持，招标人代表、投标人代表及监督人员参加。

22.3 开标会主持人按照招标文件规定的开标时间宣布开标，开标会主持人当众宣布参加开标的唱标人、会议记录人、招标人代表及现场监督人等人员，根据“投标人签到表”宣布参加投标的投标人名单。

22.4 由各投标人的授权代表先交叉检查所有投标文件的密封情况，经确认无误后签字，投标人授权代表对其他投标人的投标文件密封情况有异议的，应当当场反映开标主持人或者现场监督人员，要求开标现场记录人员予以记录，并当场予以认定处理，但不得干扰、阻挠开标工作的正常进行。根据各投标人授权代表对投标文件密封的检查结果，主持人当众宣布投标文件的密封情况。

22.5 主持人宣布开标后，由现场工作人员对所有投标人的“开标一览表”当众进行拆封，由唱标人员宣读投标人名称、投标价格（价格折扣）或招标文件规定的其他主要内容，同时由记录人做好开标记录。唱标人员在唱标过程中，如遇有字迹不清楚或有明显错误的，应即刻报告主持人，经现场核实后，主持人立即请投标人授权代表现场进行澄清或确认。唱标完毕后各投标人的授权代表需现场对开标记录进行签字确认，各投标人授权代表对唱标内容有异议的，可以当场提出，并要求会议记录人在开标记录中予以记录，或者另行提供书面异议资料，不签字又不提出异议的，视同认可唱标内容和结果，且不得干扰、阻挠开（唱）标、评标工作。

22.6 开标时，投标报价的大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与按单价计算的汇总金额不一致的，以单价计算的汇总金额为准；单价金额有明显小数点错误的，以总价为准。

22.7 所有投标唱标完毕，如投标人代表对宣读的内容有异议的，应在获得开标会主持人同意后当场提出。如确实属于唱标人员宣读错了的，经现场监督人员核实后，当场予以更正。

22.8 主持人宣布开标会结束。所有投标人代表应立即退场（招标文件要求有演示、介绍等的除外）。同时所有投标人应保持通讯设备的畅通，以方便在评标过程中评标委员会要求投标人对投标文件的必要澄清、说明和纠正。投标人在《采购与招标网》、《四川招标网》、《国家烟草专卖局外网》上查询评标结果。

### 23.评标

评标由招标人依法组建的评标委员会负责，评标委员会按照招标文件规定的评标办法开展评标工作。

### 24．开评标过程存档

开标和评标过程进行全过程电子监控，并将电子监控资料存储介质留存归档。

### 25.评标结果公示

评标结果等将在**《采购与招标网》、《四川招标网》和《国家烟草专卖局外网》**中予以公示。

### 26.中标通知书

26.1 中标通知书为签订采购合同的依据之一，是合同的有效组成部分。

26.2 中标通知书对招标人和中标人均具有法律效力。中标通知书发出后，改变中标结果，或者中标人无正当理由放弃中标的，应当承担相应的法律责任。

26.3中标人的投标文件本应作为无效投标处理或者有采购法律法规规章制度规定的中标无效情形的，招标人认定以后，将宣布发出的中标通知书无效，并收回发出的中标通知书（中标人也应当缴回），依法重新确定中标人或者重新开展采购活动。

26.4接到通知后，中标人应自行领取中标通知书，凭有效身份证明证件及介绍信到招标代理机构或招标人处领取中标通知书。

## 五、签订及履行合同和验收

### 27. 签订合同

27.1 中标人与招标人应在中标通知书发出之日起三十日内签定采购合同。由于中标人的原因逾期未与招标人签订采购合同的，将视为放弃中标，取消其中标资格并将按相关规定进行处理。

27.2 招标人不得向中标人提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的任何协议，所签订的合同不得对招标文件和中标人投标文件作实质性修改。

27.3 **招标文件、中标人提交的投标文件、投标报价、中标人承诺书、中标通知书、双方确认的澄清文件等均成为有法律约束力的合同组成内容**。

27.4中标人在合同签订之后三个工作日内，将签订的合同原件或扫描件（一份）尽快送招标代理机构，以便尽快退还保证金。

### 28. 本项目不允许合同分包转包

### 29. 补充合同

采购合同履行过程中，需要追加与合同标的相同的货物或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标人协商签订补充合同，该补充合同应当在原采购合同履行过程中，不得在原采购合同履行结束后，且采购货物和服务的名称、价格、履约方式、验收标准等必须与原采购合同一致。

### 30. 履约保证金

30.1 中标人应在合同签订之前交纳投标人须知前附表规定数额的履约保证金。

30.2 如果中标人在规定的合同签订时间内，没有按照招标文件的规定交纳履约保证金，且又无正当理由的，将视为放弃中标，其交纳的投标保证金招标人有权不予退还。

### 31、合同签订

中标人按《中标通知书》规定的时间、地点与签订合同，在签订合同前中标人应按照招标文件规定递交本项目履约保证金。

### 32. 履行合同

32.1 中标人与招标人签订合同后，合同双方应严格执行合同条款，履行合同规定的义务，保证合同的顺利完成。

32.2 在合同履行过程中，如发生合同纠纷，合同双方应按照相关法律法规的有关规定进行处理。

### 33. 验收

33.1按照招标文件相关要求、合同相关约定及招标人相应管理制度开展验收工作。

33.2 验收结果不合格的，将依据合同和招标人相关管理制度进行处理。

### 34.合同款项支付

详见第六章合同主要条款。

## 六、投标纪律要求

### 35. 投标人不得具有的情形

投标人参加投标不得有下列情形：

（1）提供虚假材料谋取中标；

（2）采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；

（3）与采购单位、其他投标人恶意串通；

（4）向采购单位、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；

（5）在招标过程中与招标采购单位进行协商谈判；

（6）中标或者中标后无正当理由拒不与招标人签订采购合同；

（7）未按照招标文件确定的事项签订采购合同；

（8）将采购合同转包或者违规分包；

（9）提供假冒伪劣产品；

（10）擅自变更、中止或者终止采购合同；

（11）拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况；

（12）与其他投标人在同一合同项下的采购项目中，同时委托同一个自然人、同一家庭的人员、同一单位的人员作为授权代表的行为。

（13）法律法规规定的其他情形。

投标人有上述情形的，按照规定追究法律责任，具备（1）-（13）条情形之一的，其投标或中标资格将被取消。

## 七、质疑

### 36. 关于质疑的相关要求详见投标人须知前附表第27项。

## 八、招标文件的解释说明

### 37. 招标文件内容冲突的解决及优先适用次序

37.1 招标文件编制的内容前后有矛盾或不一致时，有时间先后顺序的，以发出时间在后的修改、澄清或补正文件为准；没有时间先后顺序的，按有利于全体投标人的原则进行处理。

37.2 招标文件的解释 对招标文件的解释，由招标代理机构负责。

## 九、其他

### 38. 时间计算

本招标文件规定按日计算期间的，开始当天不计入，从次日开始计算。期限的最后一日是国家法定节假日的，顺延到节假日后的次日为期限的最后一日。

招标文件中出现的“天”、“日”，均为“日历天”，表述为“工作日”的除外。

### 39．本数计算

本招标文件所称的“以上”、 “以内”包括本数，“以下”“不足”不包括本数。

### 40．其他

本招标文件中所引相关法律制度规定，在采购中有变化的，按照变化后的相关法律制度规定执行。本招标文件规定的内容条款，在本项目投标截止时间届满后，因相关法律制度规定的变化导致不符合相关法律制度规定的，直接按照变化后的相关法律制度规定执行，本招标文件不再做调整。

# 第三章 主要采购内容及要求

**一、采购背景**

2014年以前，四川省烟草行业的年度客户满意度调查均以市级为主体，调查时间、调查机构、调查口径等在执行时均较难达到统一。从2014年起，省局（公司）便通过公开招标的形式，委托第三方机构，以省级为主体，在全省范围内开展标准统一的客户满意度调查。目前，客户满意度调查覆盖了全省所有市、州公司的客户服务、市场管理、卷烟供应等模块，共18个三级指标。调查有效样本量11500-12660个之间，占总客户比重为5%以上，样本覆盖全省21个市州、173个区县，面访比例达到90%以上，样本误差控制在5%以内，置信度达到95%以上。

为客观、准确、全面有效反映客户对卷烟经营的满意程度，对卷烟市场状态真实反映和对提升客户服务找到针对性的工作突破口，持续提升服务水平和质量，跟踪服务工作的整改情况，按照省局（公司）的要求，拟2021年继续开展以省级单位为主体的全省卷烟零售客户满意度调查，预计调查样本13000个以上。

**二、采购内容**

本次采购的内容是通过聘请第三方市场调查机构，根据全省各市州实际情况，建立一套覆盖省、市、县三级的科学的零售客户满意度调查抽样模型，按照采集、统计、分析、得出结果的操作流程产生零售客户满意度各指标数据结果，并形成报告。

具体工作方法为通过分析零售客户数据，参考市场类型、经营业态和经营规模等分布情况，分层设定不同抽样比例，根据调查问卷内容实施调查，对调查结果进行分类整理、汇总、分析，得出结论，形成报告，全面、真实、客观反映零售客户满意度现状。

**三、采购服务基本要求：**

（一）全年开展1次调查，并形成年度报告。

（二）根据各地卷烟零售客户数量分布及实际情况，涵盖不同经营规模、市场类型、业态布局等客户类型，构建科学、合理，覆盖省、市（州）、区（县）三级市场的卷烟零售客户满意度样本体系，真实、全面、客观反映全省、各市（州）以及各区（县）卷烟零售客户满意度状况。

（三）抽样客户数总量不低于全省客户总数量的5%，确保置信度95%以上，调查误差控制在5%以内。原则上调查方式应以实地访问为主，确因样本客户不在或路途特别偏远等原因，可采取电话访问等其他形式，但不得超过调查样本的10%。

（四）根据调查情况，对采集样本进行综合分析，得出相关指标分值和意见结论，形成全省总报告以及21个市（州）分报告，每个市（州）分报告中，应包含对其所有所属区（县）分公司各项指标的得分和情况分析。调查报告需至少包含以下内容：

1、调查基本情况概述。调查主体、组织实施、抽样情况、分析方法等。

2、调查结论及分析。调查总体结论、各项指标结果、分维度指标分析等。

3、重点关注问题分析。营销网建重点关注问题分析、零售客户意见建议、主要诉求等。

4、整改提升措施。针对存在问题，提出下一步整改提升措施。

（五）卷烟零售客户满意度调查指标体系不少于附件1所含内容；调查问卷内容不少于附件2所含，包含两个部分：一是用于定量评价的封闭式问题，测算定量指标得分；二是用于定性分析的开放式问题，主要征询零售客户的相关意见、建议。

**四、进度安排**

1、2021年9月完成全省零售客户满意度调查抽样设计和选取工作，制定具体实施办法，做好实施准备。

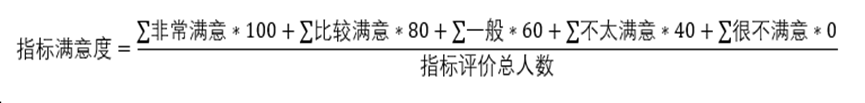
2、2021年10-11月委托第三方调查机构按照全省零售客户满意度调查内容和要求实施调查，并于12月下旬形成年度最终结论报告。

**五、参考客户满意度调查指标说明：**

（一）等级量化

采用五级定距量表的方式，即：非常满意为5；比较满意为4；一般为3，：不太满意为2；很不满意为1。数据经过百分制转换计算得分。

（二）计算公式



满意度＝卷烟供应工作得分×30％+客户服务工作得分×45％＋市场管理工作×25％。

卷烟供应得分＝[∑（每份调查表卷烟供应得分/项数之和）]/调查表数

客户服务得分＝[∑（每份调查表客户服务得分/项数之和）]/调查表数

市场管理得分＝[∑（每份调查表市场管理得分/项数之和）]/调查表数

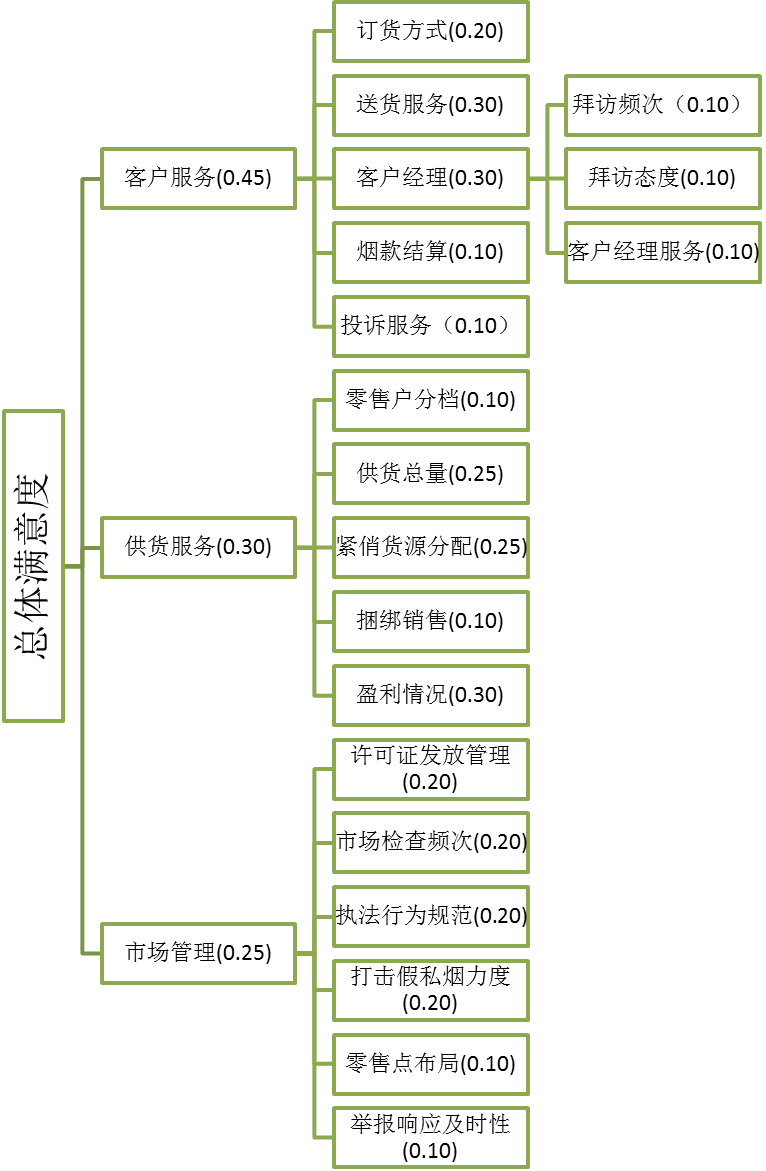
**六、第三方调查机构需要满足以下要求：**

1、保证调查结果的权威和公正性：第三方调查机构应当保证在调研过程中的公正独立，在抽样环节要全面考虑，防止避重就轻，逃避问题；在分析环节要客观公正，严格依数据说话，排除外界干扰；在发布环节要高效公开，统一发布数据，公开接受监督。

2、体现调查手段的专业：第三方调查机构要组织经验丰富的专业调查团队。在抽样方式上，能有效控制各单位因样本数量及构成差异带来的代表性误差，通过科学抽样，增强各维度样本的代表性；在调查方式上，采用现场访问、电话补访等方式，通过专业的调查团队和访问技巧，尽可能真实收集零售客户意见、建议，最大限度减少调研偏差；在数据分析上，将统一实施分单位和分市场类型、经营业态和经营规模不同层级的交叉综合分析，方便各市州、各区县纵、横向对比，有效改进，促进整体服务水平提升；在质量控制上，将严格对调查原始问卷进行抽样复核，确保数据真实有效。

3、确保调查顺利完成：第三方调查机构应严格按照合同约定的项目进度和相关条款内容，按时保质完成项目实施，并接受采购单位的监督和询问。

附件1：卷烟零售客户满意度调查指标体系



# 附件2 四川省卷烟零售客户满意度调查问卷

|  |
| --- |
| 问卷编号： □□□□□□□□□ 调查执行单位：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  访问员姓名：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 督导姓名：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  访问员编号：□□□□ 复核员姓名：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  访问日期： □□□□-□□-□□（年-月-日） 访问时间长度：□□（分钟） |

您好！

我是————的访问员，受四川省烟草专卖局的委托，正在进行烟草公司服务状况的满意度调查，希望能得到您的配合，耽误您几分钟可以吗？

*（如果对方还有疑问，则告知以下信息）*

我们保证对您所提供的所有信息予以保密，不会透露给当地烟草公司，请您放心。

如果您希望核实本次调查信息，可拨打四川省烟草公司卷烟销售管理处咨询电话：028-86162564

**甄别问题及样本信息**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **X1问卷编号：** | **X2客户姓名：** | **X3电话号码：** |
| **X4 商店档位：** | **X5专卖证号：** | **X6市场类型：**1.城区、2.城镇、3、乡村 |
| **X7客户业态：**1食杂店、2便利店、3超市、4商场、5烟酒商店、6娱乐服务类、7其他 | | |
| **X8经营规模：** 1.100及以下、2.100-150（含） 、3.150-200（含） 、4.200-300（含）、5.300-500（含） 、6.500-800（含）、7.1000以上 | | |
| **X9所属市（州）：**5101成都市 5103自贡市 5104攀枝花市 5105泸州市 5106德阳市5107绵阳市 5108广元市 5109遂宁市 5110内江市 5111乐山市 5113南充市 5114眉山市 5115宜宾市 5116广安市 5117达州市 5118雅安市 5119巴中市 5120资阳市 5132阿坝藏族羌族自治州 5133甘孜藏族自治州 5134凉山彝族自治州 | | |
| **X10所属分公司：** | | |
| **X11 样本类别：**1、跟踪样本 2、新样本 | | |

**~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~**

**X12请问您的身份是：**

1. 店主或负责人 2. 其他

*（如果是对所在店铺的卷烟进货、销售、盈利及卷烟价格等情况不熟悉的普通店员则不作访问，应寻找对以上情况熟悉的人员，否则终止访问。）*

**~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~**

**第一部分：客户服务评价**

对您的调查包括客户服务评价、卷烟供应评价和市场管理评价三部分，首先了解您对烟草公司客户服务的评价。*（访问员掌握，不必读出，需要时可向受访者解释，以下同。）*

|  |  |
| --- | --- |
| *Q1-Q2为订货服务评价，皆为[单选]* |  |
| **Q1 您目前主要使用哪种方式订货？** | 电脑订货 手机订货 收银POS订货 电话订货 网上配货 其它  1 2 3 4 5 6 |
| **Q2 您对** *（读出Q2所选选项）***这种订货方式的满意程度是？** | 很不满意 不太满意 一般 比较满意 非常满意  1 2 3 4 5 |

|  |  |
| --- | --- |
| *Q3为送货服务评价， [单选]* | 很不满意 不太满意 一般 比较满意 非常满意 |
| **Q3 您对卷烟送货服务的满意程度是？**  *回答1/2/3时追问Q3.1题，回答4/5时请跳到Q4题* | 1 2 3 4 5 |
| **Q3.1 您对卷烟送货服务的哪些方面不满意？[可多选]** | 货物挤压变形 送货不及时 送货未上门 送货员态度差 其他（请注明\_）  1 2 3 4 5 |

|  |  |
| --- | --- |
| *Q4-Q6为拜访服务评价，皆为[单选]* | 很不满意 不太满意 一般 比较满意 非常满意 |
| **Q4 您对客户经理拜访频次的满意程度是？** | 1 2 3 4 5 |
| **Q5 您对客户经理拜访服务态度的满意程度是？** | 1 2 3 4 5 |
| **Q6 您对客户经理在告知销售政策、宣传品牌信息、指导经营等方面服务的满意程度是？**  *回答1/2/3时追问Q6.1题，回答4/5时请跳到Q7题* | 1 2 3 4 5 |
| **Q6.1 您对客户经理的哪些服务不满意？***[可多选]* | 告知销售政策 宣传品牌信息 指导经营 拜访频次 其他（请注明\_）  1 2 3 4 5 |

|  |  |
| --- | --- |
| *Q7为结算服务评价， [单选]* |  |
| **Q7您平时主要使用哪种方式结算烟款？** | 银行代扣 网上支付 POS刷卡 现金 其他（如：总部代付、预付等）  1 2 3 4 5 |
| **Q7.1您认为烟款结算是否方便？** | 很不方便 不太方便 一般 比较方便 非常方便  1 2 3 4 5 |

|  |  |
| --- | --- |
| *Q8-Q9为投诉服务评价，皆为[单选]* |  |
| **Q8 烟草公司是否告诉过您投诉电话或者网站？** | 是 否  1 2 |
| **Q9 您是否进行过投诉？**  *回答1时追问Q9.1题，回答2时请跳转到Q10题* | 是 否  1 2 |
| **Q9.1 您对投诉处理结果的满意程度是？** | 很不满意 不太满意 一般 比较满意 非常满意  1 2 3 4 5 |

**第二部分：卷烟供应评价**

接下来是了解您对烟草公司卷烟供应服务的评价。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Q10 您认为烟草公司的零售户分档是否合理？***[单选]* | 很不合理 不太合理 一般 比较合理 非常合理 不清楚分档标准  1 2 3 4 5 6 | |
| **Q11 您对烟草公司每月供货总量的满意程度是？***[单选]*  *回答1/2/3时追问Q11.1题，回答4/5时请跳到Q12题* | 很不满意 不太满意 一般 比较满意 非常满意  1 2 3 4 5 | |
| **Q11.1请问您认为烟草公司应该如何改善供货服务？***[多选，最多选3项]* | 1 增加畅销品牌的供货量（记录前三品牌 、 、 ）  2 增加紧俏货源的供应量  3 优化各零售户档位的货源分配  4 增加高档价位（30元/包以上）卷烟的供应  5 增加中档价位（10-30元/包）卷烟的供应  6 增加低档价位（10元/包以下）卷烟的供应  7 能接受目前的供货服务，无需改进  8 其他： | |
| **Q12 您认为烟草公司对紧俏货源的分配是否公平？***[单选]* | 很不公平 不太公平 一般 比较公平 非常公平  1 2 3 4 5 |
| **Q13 您对目前低档烟（零售价60元/条及以下的卷烟）的供应是否满意？***[单选]* | 很不满意 不太满意 一般 比较满意 非常满意  1 2 3 4 5 |
| **Q14 您对认为当前经营的卷烟规格种类是否合适？***[单选]* | 过多 过少 合适  1 2 3 |
| **Q15 【针对绵阳、成都、德阳、凉山以外的市州询问】对按价位段自主选择订购品牌数量的模式是否满意？***[单选]*  *回答1/2/3时追问Q15.1题，回答4/5时请跳到Q16题* | 很不满意 不太满意 一般 比较满意 非常满意  1 2 3 4 5 |
| **Q15.1【针对绵阳、成都、德阳、凉山以外的市州询问】请问您希望单规格的投放比例是多少？***[单选]* | 40%以下 现有40% 50% 60% 70% 70%以上  1 2 3 4 5 6 |
| **Q16 今年您是否遇到过烟草公司强制摊派、捆绑销售或变相捆绑销售某些卷烟的情况？***[单选]* | 很多 比较多 一般 比较少 没有  1 2 3 4 5 |
| **Q17 您对今年卷烟销售盈利情况的满意程度是？***[单选]* | 很不满意 不太满意 一般 比较满意 非常满意  1 2 3 4 5 |
| **Q17.1您认为今年以来的毛利率大概是多少？***[填空题]（注：此处毛利率，通俗地讲就是零售户每卖出100元的烟，相对于进货价平均赚多少元，不考虑其它成本因素。）* | （ ）% |

**第三部分：市场管理评价**

接下来是了解您对当地烟草局市场管理服务的评价。

|  |  |
| --- | --- |
| **Q18 您对当地烟草局零售许可证发放管理工作的满意程度是？***[单选]* | 很不满意 不太满意 一般 比较满意 非常满意  1 2 3 4 5 |
| **Q18.1您在办理烟草专卖零售许可证时，烟草局及有关工作人员是否存在以下行为** *[可多选，选5、6则不得同时选择其他选项]* | 收取红包、现金、购物卡 收受礼品 要求宴请  1 2 3  其他不合理行为（请注明\_） 以上都没有 不清楚  4 5 6 |
| **Q19 您认为当地烟草局日常市场检查频次是否合理？***[单选]* | 很不合理 不太合理 一般 比较合理 非常合理  1 2 3 4 5 |
| **Q20 您认为当地烟草局市场监管人员的执法行为是否规范？***[单选]* | 很不规范 不太规范 一般 比较规范 非常规范  1 2 3 4 5 |
| **Q21 您对当地烟草局打击假烟、走私烟力度的满意程度是？***[单选]* | 很不满意 不太满意 一般 比较满意 非常满意  1 2 3 4 5 |
| **Q22您认为当地卷烟零售点布局是否合理？***[单选]* | 很不合理 不太合理 一般 比较合理 非常合理  1 2 3 4 5 |
| **Q23 您是否向当地烟草局举报过烟草市场上的违法违规行为？***[单选]*  *回答1时追问Q23.1题，回答2时电话访问结束，入户访问跳转到Q24题* | 是 否  1 2 |
| **Q23.1您认为当地烟草局对违法违规问题举报的响应是否及时？***[单选]* | 很不及时 不太及时 一般 比较及时 非常及时  1 2 3 4 5 |

-----------------**（电话）访问到此结束，再次感谢您的参与**------------------

**您的意见将会帮助烟草公司改善服务！**

**第四部分：其它问题***[入户访问]*

|  |  |
| --- | --- |
| **Q24请问客户经理拜访和送货员送货是否使用“红码”进行签到签收？***[单选]* | 基本不用 偶尔使用 经常使用 每次均用 不清楚  1 2 3 4 5 |
| **Q25 请问您对目前“红码管家”APP功能使用是否满意？***[单选] 回答1/2/3时追问Q25.1题，回答4/5时请跳到Q26题* | 很不满意 不太满意 一般 比较满意 非常满意 不清楚  1 2 3 4 5 6 |
| **Q25.1 请问您对“红码管家”APP功能使用不满意的原因是？***[可多选]* | 功能偏少 系统不稳定 操作不便捷 其他原因（记录）  1 2 3 4 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Q26你认为目前哪几个工业的产品最紧缺？***[多选]* | 1、云南中烟 2、四川中烟 3、湖北中烟 4重庆中烟 5浙江中烟 6上海烟草 7、贵州中烟 8、其他工业 |
| **Q27你认为目前川烟哪几个规格市场需求最大？***[多选]* | 1、娇子（宽窄如意） 2、娇子（五粮浓香中支）3、娇子（平安中支）4、娇子（宽窄好运） 5、娇子（格调细支） 6、娇子（红格调） 7、其他规格 |
| **Q28您店里卖电子烟吗？***[单选]* | 是 否  1 2 |
| **Q29您店里卖加热不燃烧卷烟吗？***[单选]* | 是 否  1 2 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Q30 店里是否安装烟草公司提供的双屏智慧收银机？** *[单选]*  *回答1时追问Q32题，回答2时追问Q31题* | 是 否  1 2 |
| **Q31 如果烟草公司免费为您提供双屏智慧收银机，您的使用意愿是？***[单选]* | 愿意用 不愿意用  1 2 |
| **Q31.1 请问您愿意使用双屏智慧收银机哪些功能？***[多选]* | 全商品扫码销售 仅卷烟扫码销售 经营数据分析  1 2 3 |
| **Q32 您认为，现在双屏智慧收银机的使用情况是？***[单选]*  *回答1/2/3时追问Q32.1题，回答4/5时请跳到Q33题* | 很不好用 不太好用 一般 比较好用 很不好用  1 2 3 4 5 |
| **Q32.1 如果不好用，主要是哪里不好用？***[多选]* | 扫码枪不灵敏 收银机配置低 软件使用不方便 其他（写明原因）  1 2 3 4 |

|  |
| --- |
| **Q33您对烟草公司还有什么其它意见和建议？*（开放式问题）*** |

------------------ **访问到此结束，再次感谢您的参与。**  -------------------- **您的意见将会帮助烟草公司改善服务！**

# 第四章 评标办法

## 1. 总则

1.1 评标工作由采购代理机构负责组织，具体评标事务由依法组建的评标委员会负责。评标委员会由招标人代表和有关技术、经济等方面的专家组成。

1.2 评标工作应遵循公平、公正、科学及择优的原则，并以相同的评标程序和标准对待所有的投标人。

1.3 评标委员会按照招标文件规定的评标方法和标准进行评标，并独立履行下列职责：

（一）熟悉和理解招标文件；

（二）审查投标人投标文件等是否满足招标文件要求，并作出评价；

（三）根据需要要求招标采购单位对招标文件作出解释；根据需要要求投标人对投标文件有关事项作出澄清、说明或者更正；

（四）推荐中标候选人，或者受招标人委托确定中标人；

（五）起草评标报告并进行签署；

（六）向招标采购单位或者其他监督部门报告非法干预评标工作的行为；

（七）法律、法规和规章规定的其他职责。

1.4 评标过程独立、保密。投标人非法干预评标过程的行为将导致其投标文件作为无效处理。

1.5评标委员会评价投标文件的响应性，对于投标人而言，除评标委员会要求其澄清、说明或者更正而提供的资料外，仅依据投标文件本身的内容，不寻求其他外部证据。

**2. 评标方法**

本项目评标方法为：综合评分法。

**3. 评标程序**

3.1熟悉理解招标文件和停止评标。

3.1.1评标委员会正式评标前，应当对招标文件进行熟悉和理解，内容主要包括招标文件中投标人资格条件要求、采购项目技术、服务和商务要求、评标方法和标准以及可能涉及签订采购合同的内容等。

3.1.2评标委员会熟悉和理解招标文件以及评标过程中，发现本招标文件有下列情形之一的，评标委员会应当停止评标：

（1）招标文件的规定存在重大歧义、重大缺陷，继续评标将损害招标人利益的；

（2）招标文件明显以不合理条件对投标人实行差别待遇或者歧视待遇的；

（3）招标文件有违反国家其他有关强制性规定的情形。

3.1.3出现本条3.1.2规定应当停止评标情形的，评标委员会成员应当向招标采购单位书面说明情况。除本条规定和评标委员会无法依法组建的情形外，评标委员会成员不得以任何方式和理由停止评标。

3.2初步评审

3.2.1资格性审查。

依据法律法规和本招标文件的规定，评标委员会对投标人的资格性证明材料进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。

3.2.2符合性审查。

对通过了资格审查的投标文件，评标委员会依据本招标文件的实质性要求，对其进行审查，以确定其是否满足本招标文件的实质性要求。本项目符合性审查事项仅限于本招标文件的明确规定。投标文件是否满足招标文件的实质性要求，必须以本招标文件的明确规定作为依据，否则，不能对投标文件作为无效处理，评标委员会不得臆测符合性审查事项。

3.2.2.1投标文件有下列情形的，本项目不作为实质性要求进行规定，即不作为符合性审查事项，不得作为无效投标处理：

（一）除招标文件明确要求加盖单位(法人)公章的以外，其他地方以相关专用章加盖的；

（二）以骑缝章的形式代替投标文件内容逐页盖章的（但是骑缝章模糊不清，印章名称无法辨认的除外）；

（三）其他不影响采购项目实质性要求的情形。

3.2.2.2除采购法律制度规定的情形外，本项目投标人或者其投标文件有下列情形之一的，作为无效投标处理：

（一）投标文件正副本数量不足的；

（二）投标文件组成明显不符合招标文件的规定要求，影响评标委员会评判的；

（三）投标文件的格式、语言、计量单位、报价货币等不符合招标文件的规定，影响评标委员会评判的；

（四）投标报价不符合招标文件规定的最高限价和其他报价规定的；

（五）技术应答内容完全或者绝大部分复制招标文件规定要求，且无相关证明材料的（主要适用于专用设备和电子信息化采购项目，货物属于规格标准统一或者订制产品的除外）；

（六）招标文件有明确要求，但投标文件未载明或者载明的采购项目履约时间、方式、质量、数量与招标文件要求不一致的。

3.2.3 **通过初步评审的合格投标人不足3家的，不得继续评标。**

3.3详细评审

按招标文件中规定的评标方法和标准，对合格投标人的投标文件进行商务、技术、等方面评估，综合比较与评价。

3.4复核。评分汇总结束后，代理机构或招标人应当进行复核，特别要对拟推荐为中标候选人的、报价最低的、投标文件被认定为无效的进行重点复核。

3.5推荐中标候选人。中标候选人为\_\_3\_\_\_人，中标候选人应当排序。评标结果按评审后得分由高到低顺序排列；

得分相同，投标报价低排名在前；

得分且投标报价相同的，根据招标项目实际情况，明确一个具体量化指标进行排序；

评标委员会可推荐的中标候选人数量不能满足招标文件规定的数量的，只有在获得招标人书面同意后，可以根据实际情况推荐中标候选人。未获得招标人的书面同意,评标委员会不得在招标文件规定之外推荐中标候选人，否则，招标人可以不予认可。

3.6出具评标报告。评标委员会推荐中标候选人后，应当向招标人出具评标报告。评标报告应当包括下列内容：

（1）招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；

（2）获取招标文件的投标人名单和评标委员会成员名单；

（3）评标方法和标准；

（4）开标记录和评标情况及说明，包括无效投标人名单及原因；

（5）评标结果和中标候选人排序表；

（6）报价最高的投标人为第一中标候选人的，评标委员会应当对其报价的合理性予以特别说明。

评标委员会成员应当在评标报告中签字确认，对评标过程和结果有不同意见的，应当在评标报告中写明并说明理由。签字但未写明不同意见或者未说明理由的，视同无意见。拒不签字又未另行书面说明其不同意见和理由的，视同同意评标结果。

3.7评标争议处理规则。评标委员会在评审过程中，对于符合性审查、对投标文件做无效投标处理及其他需要共同认定的事项存在争议的，应当以少数服从多数的原则做出结论，但不得违背法律法规和招标文件规定。有不同意见的评标委员会成员认为认定过程和结果不符合法律法规或者招标文件规定的，应当及时向招标采购单位书面反映，并及时处理。

3.8投标人应当书面澄清、说明或者更正。

3.8.1在评标过程中，投标文件实质性符合招标文件要求的前提下，评标委员会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，应当以书面形式（须由评标委员会全体成员签字）要求投标人作出必要的书面澄清、说明或者更正，并给予投标人必要的反馈时间。

3.8.2投标人应当书面澄清、说明或者更正，并加盖单位公章或签字确认（投标人为法人的，应当由其法定代表人或者授权代表签字确认），否则无效。澄清、说明或者更正不影响投标文件的效力，有效的澄清、说明或者更正材料，是投标文件的组成部分。

3.8.3评标委员会要求投标人澄清、说明或者更正，不得超出招标文件的范围，不得以此让投标人实质改变投标文件的内容，不得影响投标人公平竞争。本项目下列内容不得澄清：

（1）按招标文件规定应当在评标时不予承认的投标文件内容事项；

（2）投标文件中已经明确的内容事项；

（3）投标文件未提供的材料。

3.8.4 本项目采购过程中，投标文件出现下列情况的，不需要投标人澄清、说明或者更正，按照以下原则处理：

（1）投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准，但大写金额出现文字错误，导致金额无法判断的除外；

（2）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价汇总金额计算结果为准，但是单价金额出现计算错误、明显人为工作失误的除外；

（3）单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；

（4）开标一览表中报价与投标文件中其它报价不一致时，以开标一览表中的报价为准；

（5）对不同语言文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

出现本条第（2）项规定情形，单价汇总金额比总价金额高，且超过本项目最高限价的，投标文件应作为无效投标处理；单价汇总金额比总价金额高，但未超过采购项目最高限价的，应以单价汇总金额作为价格评分依据。

**注：评标委员会当积极履行澄清、说明或者更正的职责，不得滥用权力。投标人的投标文件可以要求澄清、说明或者更正的，不得未经澄清、说明或者更正而直接作无效投标处理。**

3.9 低于成本价投标处理。在评标过程中，评标委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标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；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。投标人书面说明应当按照国家财务会计制度的规定要求，逐项就投标人提供的货物、服务的主营业务成本（应根据供应商企业类型予以区别）、税金及附加、销售费用、管理费用、财务费用等成本构成事项详细陈述。

投标人书面说明应当签字确认或者加盖公章，否则无效。书面说明的签字确认，投标人为法人的，由其法定代表人或者授权代表签字确认。

投标人提供书面说明后，评标委员会应当结合采购项目采购需求、专业实际情况、投标人财务状况报告、与其他投标人比较情况等就投标人书面说明进行审查评价。投标人拒绝或者变相拒绝提供有效书面说明或者书面说明不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效处理。

3.10招标采购单位现场复核评标结果。

3.10.1评标结果汇总完成后，评标委员会拟出具评标报告前，招标采购单位应当组织2名以上的工作人员，在采购现场监督人员的监督之下，依据有关的法律制度和招标文件对评标结果进行复核。存在下列情形之一的，招标采购单位应当根据情况书面建议评标委员会现场修改评标结果或者重新评标：

（1）资格性审查认定错误的；

（2）分值汇总计算错误的；

（3）分项评分超出评分标准范围的；

（4）客观评分不一致的。

存在本条上述规定情形的，评标委员会应当采纳招标采购单位的书面建议，按照规定修改评标结果或重新评标，并承担独立评审责任。

3.10.2有下列情形之一的，不得修改评标结果或者重新评标：

（1）评标委员会已经出具评标报告并且离开评标现场的；

（3）招标采购单位现场复核时，没有采购监督人员现场监督的；

（4）招标采购单位现场复核内容超出规定范围的。

**4．评标细则及标准**

初步评审内容及标准 详见初步评审的评审细则；

详细评审内容及标准 详见详细评审的评分办法。

**初步评审的评审细则**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 条款号 | | | | 评审因素 | 评审标准和资料要求 |
| 初  步  评  审 | 资  格  评  审 | | | 中华人民共和国境内注册，具有独立法人资格的企业 | 评审标准：有统一社会信用代码的营业执照副本。  提供资料：营业执照复印件，加盖单位公章。 |
| 商业信誉和财务会计制度； | （1）商业信誉：  评审标准：具有良好的商业信誉。  提供资料：在承诺函中作出承诺。  （2）财务会计制度：  评审标准：具有健全的财务会计制度。  提供资料：在承诺函中作出承诺 |
| 履行合同所必需的设备和专业技术能力； | 评审标准：具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。  提供资料：在承诺函中作出承诺。 |
| 依法缴纳税收和社会保障资金的记录 | 评审标准：具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。  提供资料：在承诺函中作出承诺。**投标人同时提供如下资料：**  ①2021年1月以来任意一个月税务部门出具的税收缴纳证明材料复印件，加盖单位公章；  ②2021年1月以来任意一个月社保部门出具的社保缴纳证明材料复印件，加盖单位公章。 |
| 采购活动前三年内，在经营活动中的重大违法记录； | 评审标准：无相关重大违法记录。  提供资料：在承诺函中作出承诺。 |
| 根据采购项目的特殊要求规定的投标人特定条件 | **无** |
| 截止投标截止日，是否处于烟草行业单位投标限制期内 | 评审标准：未处于相应投标限制期内。  提供资料：在承诺函中作出承诺。 |
| 截止至本项目投标截止时间，是否被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、“国家企业信用信息公示系统”网站(http://www.gsxt.gov.cn/)中任一网站的失信被执行人名单或重大税收违法案件当事人名单或政府采购不良行为记录（政府采购严重违法失信名单）或严重违法失信企业名单（黑名单）信息的；2018年1月1日以来，在“中国裁判文书网”网站（http://wenshu.court.gov.cn）显示有行贿犯罪记录的投标人或党政纪处分决定书认定的涉及行贿行为的投标人。 | 评审标准：无相应不良记录。  提供资料：招标人自行或委托招标代理机构，在投标截止日前一天，对投标人在”信用中国”、“国家企业信用信息公示系统”、“中国裁判文书网”的相应不良记录进行查询，并将查询结果在评标时提交评标委员会。**投标人无需提供该资料。** |
| 投标人的法定代表人、持股20%以上股份的股东及企业高管（执行董事、总经理、监事）不得参加未划分标段的同一项目投标或划分标段的同一标段投标，若存在交叉的情况，本次投标无效。 | 评审标准：无相应关联记录。  提供资料：招标人自行或委托招标代理机构，在投标截止日一个工作日前，对投标人在“国家企业信用信息公示系统”网站(http://www.gsxt.gov.cn/)的相应股东及出资信息记录进行查询，并将查询结果在评标时提交评标委员会。**投标人可不提供该资料。** |
| 是否存在招标文件规定的其它禁止投标情形 | 评审标准：不存在招标文件规定的其它禁止投标情形。  提供资料：在承诺函中作出承诺。（承诺函内容应与此呼应） |
|  | | 符合性评审 | 投标人名称 | | 评审标准：与营业执照一致 |
| 投标保证金 | | 评审标准：已经缴纳，且缴纳的金额、时间、账户等符合第二章“投标人须知前附表”第13项要求。 |
| 投标文件装订 | | 评审标准：符合第二章第18条要求。 |
| 签字和盖章 | | 评审标准：符合第二章第18条要求。 |
| 投标文件份数 | | 评审标准：符合第二章“投标人须知前附表”第17项要求 |
| 报价 | | 评审标准：  1、报价唯一；  2、报价不超过最高限价；  3、报价所包含的内容符合招标文件要求； |
| 投标有效期 | | 评审标准：不少于招标文件要求 |
| 授权代表 | | 评审标准：具有招标文件要求的社保证明材料。  提供资料:社保部门出具的原件或社保信息系统相关查询结果的网络打印件，网络打印件加盖单位公章。社保证明材料的时间期限按招标文件要求执行。 |
| 投标文件中是否存在其它未实质性响应招标文件的内容 | | 评审标准：不存在其它未实质性响应招标文件的内容。 |

**详细评审的评分办法**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 评分因素 | 评分标准 | | 满分 |
| 投标价格（45分） | 所有有效投标报价和的算术平均价作为评标基准价，基准分为45分。等于或低于基准价得45分，投标报价与基准价相比，每高1%扣0.5分，不足1%按1%计算，小数点后保留两位数）。  **注：投标人投标价低于相应最高限价60%并且低于所有有效投标人投标价算术平均值70%的，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标小组应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，并提交相关证明材料。书面说明应当按照国家财务会计制度的规定要求，逐项就成本、税金及附加、销售费用、管理费用、财务费用等成本构成事项详细陈述。书面说明应当由其法定代表人单位负责人或者代理人签字确认或者加盖公章，否则无效。投标人提供书面说明后，评标小组应当结合项目需求、专业实际情况、财务状况报告、与其他投标人比较情况等就书面说明进行审查评价。投标人拒绝或者变相拒绝提供有效书·面说明或者书面说明不能证明其报价合理性的，评标小组应当将其投标报价作为无效处理（即报价得分为零分）。**  **投标人的书面说明材料应当按照国家财务会计制度的规定要求，逐项就投标人提供服务的主营业务成本、税金及附加、销售费用、管理费用、财务费用等成本构成事项详细陈述。** | | 45分 |
| 质量证书  （5分） | 1、投标人具有ISO 20252证书，得2分。  2、投标人具有ISO27001证书，得2分。  3、投标人具有GB/T45001证书，得1分。 | | 5分 |
| 类似业绩（5分） | 投标人提供近三年类似业绩，且金额为50万元（含）-100万（不含）的项目服务，每提供一个得0.25分，最高得1分，未提供不得分；金额为100万元（含）-150万（不含）的项目服务，每提供一个得0.5分，最高2分，未提供不得分；金额为150万元（含）以上的项目服务，每提供一个得1分，最高2分，未提供不得分。  以上业绩需要提供合同及发票复印件，原件备查。 | | 5分 |
| 项目团队主要成员（20分） | 1、项目负责人具有经济类、管理类、统计类、社会学、应用数学类等相关专业学历，研究生（硕士）及以上学历者，得5分；具有大学本科（学士），得3分；大专学历者，得2分；其它学历者，得1分。须提供项目负责人本单位购买2021年1月以来任意3个月社保证明，不提供不得分。  2、项目负责人取得调查分析师、咨询师、统计师等相关从业职业资格、职称等证书，取得高级资格的得5分，中级资格的得3分，初级资格的得1分，未提供证书不得分。须提供项目负责人本单位购买2021年1月以来任意3个月社保证明，不提供不得分。 | | 20分 |
| 3、项目团队成员拥有国家统计局核发的调查分析师、咨询师、统计师专业资格证书，每提供一个高级类，得1分；每提供一个中级类，得0.5分。最高得5分。须提供项目团队成员本单位购买2021年1月以来任意3个月社保证明，不提供不得分。 | |
| 4、能为四川省每一个市州派驻至少一名驻点工作人员的，得5分，每少1人，扣0.2分，同一工作人员派驻不同市州的不重复计算。须提供工作人员本单位购买2021年1月以来任意3个月社保证明，不提供不得分。 | |
| 服务方案（25分） | 项目质量总体控制措施 | 根据投标人提交的实施方案是否全面合理、科学严谨、思路是否清晰、是否具有较强操作性，进行综合比较评分，优得5，良得3-4分，一般得1-2分，差或者不提供不得分。 | 5分 |
| 项目  进度 | 根据实施方案中进度安排的合理性、科学性等综合比较评分，优得5，良得3-4分，一般得1-2分，差或者不提供不得分。 | 5分 |
| 调查  方法 | 根据实施方案所提出的调查手段、调研技术及工具的全面性、有效性、创新性，综合比较调研经验、评分，优得5，良得3-4分，一般得1-2分，差或者不提供不得分。 | 5分 |
| 调查  技术 | 投标人提供相关知识产权材料（如专利、著作权等），证明其拥有并使用具备问卷编辑，调查定位及轨迹查询，音视频采集，数据自动上传，自动汇总等功能的调查软件开展调查工作。各项功能齐全得5分，每少一项功能扣1分。 | 5分 |
| 应急  措施 | 针对本项目实施方案中应急解决方案等进行综合比较评分，优得5，良得3-4分，一般得1-2分，差或者不提供不得分。 | 5分 |
| **注：投标人根据项目的需求以及服务方案进行述标准备，以上服务方案的评分根据投标文件与述标环节的综合表现得出。述标的顺序现场随机产生，述标时可使用自带的电子设备，每名投标人的述标时间原则上不超过10分钟。** | | | |

注：平均得分精确到小数点后两位，若出现平均得分相同者，则取小数点后第三位，以此类推。

## 5. 终止招标

招标人因自身或外部原因，有权终止本次招标。投标人已发生的相关投标费用由投标人自行承担。招标人终止招标后，招标代理机构应在**《采购与招标网》、《四川招标网》和《国家烟草专卖局外网》**网上公告

## 6．废 标

6.1本次采购活动中，出现下列情形之一的，予以废标：

（1）符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；

（2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

（3）投标人的报价均超过了采购预算，招标人不能支付的；

（4）因重大变故，采购任务取消的。

废标后，招标代理机构应在**《采购与招标网》、《四川招标网》和《国家烟草专卖局外网》**网上公告，并公告废标的情形。投标人需要知晓导致废标情形的具体原因和理由的，可以通过书面形式询问招标采购单位。

## 7．定标

7.1 定标原则：本项目根据评标委员会推荐的中标候选人名单，原则上按顺位顺序确定中标人。

**注意，招标人按照推荐的中标候选人顺序确定中标人，不能认为招标人只能确定第一中标候选人为中标人，招标人有正当理由的，可以确定后一顺序中标候选人为中标人，依次类推。**

7.2 招标采购单位原则上不退回投标人投标文件和其他投标资料。

## 8. 评标专家在采购活动中承担以下义务：

（一）遵守评审工作纪律；

（二）按照客观、公正、审慎的原则，根据招标文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；

（三）不得泄露评审文件、评审情况和在评审过程中获悉的商业秘密；

（四）及时向监督部门报告评审过程中采购组织单位向评审专家做倾向性、误导性的解释或者说明，投标人行贿、提供虚假材料或者串通、受到的非法干预情况等违法违规行为；

（五）发现招标文件内容违反国家有关强制性规定或者存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，停止评审并向采购组织单位书面说明情况；

（六）配合答复处理投标人的询问、质疑和投诉等事项；

（七）法律、法规和规章规定的其他义务。

## 9.评标专家在采购活动中应当遵守以下工作纪律：

（一）遵行关于采购回避的规定。

（二）评标前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由招标采购单位统一保管。

（三）评标过程中，不得与外界联系，因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，应当在监督人员监督之下办理。

（四）评标过程中，不得干预或者影响正常评标工作，不得发表倾向性、引导性意见，不得修改或细化招标文件确定的评标程序、评标方法、评标因素和评标标准，不得接受投标人主动提出的澄清和解释，不得征询招标人代表的意见，不得协商评分，不得违反规定的评标格式评分和撰写评标意见，不得拒绝对自己的评标意见签字确认。

（五）在评标过程中和评标结束后，不得记录、复制或带走任何评标资料，除因规定的义务外，不得向外界透露评标内容。

（六）服从评标现场招标采购单位的现场秩序管理，接受评标现场监督人员的合法监督。

（七）遵守有关廉洁自律规定，不得私下接触投标人，不得收受投标人及有关业务单位和个人的财物或好处，不得接受采购组织单位的请托。

# 第五章 投标文件格式

一、本章所制投标文件格式，除格式中明确将该格式作为实质性要求的，一律不具有强制性，但是，投标文件相关资料和本章所制格式不一致时，由此对投标人带来不利于的评标结果，由投标人自行承担。

二、本章所制投标文件格式有关表格中的备注栏，由投标人根据自身投标情况作解释性说明，不作为必填项。

三、本章所制投标文件格式中需要填写的相关内容事项，可能会与本采购项目无关，在不改变投标文件原意、不影响本项目采购需求的情况下，投标人可以不予填写，但应当注明。

**一、投标函**

**招标代理机构名称 ：**

我方全面研究了 （项目名称） 项目（项目编号： ）招标文件，决定参加贵单位组织的本项目投标活动。我方授权 （姓名、职务） 代表我方 （投标人名称） 全权处理本项目投标的有关事宜。

1、我方自愿按照招标文件规定的各项要求向招标人提供所货物及服务，总投标（单价）价为人民币 元（大写： 元）。

2、一旦我方中标，我方将严格履行合同规定的责任和义务，保证按合同约定的时限完成项目，并交付招标人验收、使用。

3、我方为本项目提交投标文件正本一份，副本 份，电子文档一份、开栏一览表一份。

4、我方同意本次招标的投标有效期为 天。

5、我方愿意提供贵公司可能另外要求的，与投标有关的文件资料，并保证我方已提供和将要提供的文件资料是真实、准确的。

6、我方完全理解招标人不一定将合同授予最低报价的投标人的行为。

投标人名称：（盖单位公章）

通讯地址：

邮政编码：

联系电话：

传真：

法定代表人或授权代表：（签字）

日 期： 年 月 日

**特别说明：本文件内容及格式为实质性要求**

**二、开标一览表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | | |  | |
| 招标编号 | | |  | |
| 序号 | 服务内容 | | | 报价（元） |
| 1 | 样本设计（设计抽样，选取样本） | | |  |
| 2 | 数据统计与分析（问卷信息录入、统计、整理、汇总与分析） | | |  |
| 3 | 总报告（全省的调查结果综合分析） | | |  |
| 4 | 分报告（各市州（含各区县）调查结果综合分析） | | |  |
| 5 | 实施调查（人工费及管理费） | | |  |
| 合 计(元) | | | |  |
| 投标总价 | | **人民币大写： 元（人民币小写： 元）** | | |

注：1、开标一览表中“投标总价”应与投标函中“投标报价”一致。报价应是包括人工费用、税费、差旅、管理费、利润等所有完成本项目相关的费用和招标文件规定的其它费用。

1. 投标人应将开标一览表另备一份单独密封，投标时同时递交。
2. 本项目最高投标限价人民币 110万元，超过最高投标限价的报价按无效报价处理。

投标人名称： （盖单位公章）。

法定代表人或授权代表（签字）：

日期： 年 月 日：

**特别说明：本文件内容及格式为实质性要求**

**三、投标报价书**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | | |  | |
| 招标编号 | | |  | |
| 序号 | 服务内容 | | | 报价（元） |
| 1 | 样本设计（设计抽样，选取样本） | | |  |
| 2 | 数据统计与分析（问卷信息录入、统计、整理、汇总与分析） | | |  |
| 3 | 总报告（全省的调查结果综合分析） | | |  |
| 4 | 分报告（各市州（含各区县）调查结果综合分析） | | |  |
| 5 | 实施调查（人工费及管理费） | | |  |
| 合 计(元) | | | |  |
| 投标总价 | | **人民币大写： 元（人民币小写： 元）** | | |

注：1、开标一览表中“投标总价”应与投标函中“投标报价”一致。报价应是包括人工费用、税费、差旅、管理费、利润等所有完成本项目相关的费用和招标文件规定的其它费用。

1. 投标人应将开标一览表另备一份单独密封，投标时同时递交。
2. 本项目最高投标限价人民币110万元，超过最高投标限价的报价按无效报价处理。

投标人名称： （盖单位公章）。

法定代表人或授权代表（签字）：

日期： 年 月 日：

**特别说明：本文件内容及格式为实质性要求**

**四、承诺函**

**招标代理机构名称** ：

我公司作为本次采购项目的投标人，根据招标文件要求，现郑重承诺如下：

一、具备本项目规定资格的条件，不存在禁止投标的情形：

（一）具有独立承担民事责任的能力；   
　　（二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；   
　　（三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；   
　　（四）具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；   
　　（五）参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

（六）符合法律、行政法规规定的其他条件；

（七）**根据采购项目提出的特殊条件编写，注意与招标公告内容一致；**

（八）截止本项目投标截止日，未处于烟草行业单位的投标限制期内；

（九）不存在本项目招标文件规定的其它禁止投标的情形。

二、完全接受和满足本项目招标文件中规定的实质性要求，如对招标文件有异议，已经在投标截止时间届满前依法进行维权救济，不存在对招标文件有异议的同时又参加投标以求侥幸中标或者为实现其他非法目的的行为。

三、参加本次招标采购活动，不存在和其他投标人在同一合同项下的采购项目中，同时委托同一个自然人、同一家庭的人员、同一单位的人员作为授权代表或投标人的行为。

四、投标文件中提供的任何材料资料和商务、技术、服务等响应承诺情况都是真实的、有效的、合法的。

五、在投标以及合同履行过程中使用的任何产品和服务（包括部分使用），

不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由我公司单方面承担所有相关责任。

本公司对上述承诺的内容事项真实性负责。如经查实上述承诺的内容事项存在虚假，我公司愿意接受以提供虚假材料谋取中标追究法律责任。

投标人名称： （盖单位公章）

法定代表人或授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

**特别说明：本文件内容及格式为实质性要求。**

**五、法定代表人身份证明**

**招标代理机构名称** ：

（法定代表人姓名）在（投标人名称）处任 （职务名称） 职务，是（投标人名称）的法定代表人。

法定代表人联系方式： 。

特此证明。

投标人名称：（盖单位公章）

日期： 年 月 日

附：法定代表人有效身份证复印件，盖单位公章。

## 特别说明：本文件内容及格式为实质性要求。

## 六、法定代表人授权委托书

招标代理机构名称 ：

（投标人全称）法定代表人\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_授权委托（姓名，职务）为我公司合法代理人，参加贵单位组织的\_\_\_\_（项目名称，招标编号，标段号）的投标。代理人在本次投标过程中所签署的一切文件和处理的一切有关事宜，我公司均予以承认，所产生的法律后果均由我单位承担。

代理人无转委托权，本授权书自签字之日起生效。

特此声明。

投标人名称：（盖单位公章）

法定代表人：（签字）

授权代表：（签字）

日期： 年 月 日

**附：1、授权代表有效身份证复印件，盖单位公章；**

**2、投标单位为授权代表缴纳的社保证明资料。资料具体要求为：社保部门出具的原件或社保信息系统相关查询结果的网络打印件，网络打印件加盖单位公章。社保证明材料的时间期限按招标文件要求执行。**

**特别说明：法定代表人授权代表参加投标适用，本文件内容及格式为实质性要求。**

## 

## 七、投标保证金

招标代理机构名称 ：

本投标人自愿参加 （项目名称、招标编号） 的投标，并按招标文件要求交纳投标保证金，金额为人民币（大写） 元（¥ ）。

本投标人承诺所交纳投标保证金是本公司以转账方式交纳的，若有虚假，由此引起的一切责任均由我公司承担。

投 标 人名称：（盖单位公章）

法定代表人或授权代表： （签字）

日期： 年 月 日

**附:银行转账凭证复印件。**

**特别说明：本文件内容及格式为实质性要求。**

**八、投标人基本情况表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 投标人名称 |  | | | | |
| 注册地址 |  | | | 邮政编码 |  |
| 联系方式 | 联系人 |  | | 电话 |  |
| 传真 |  | | 网址 |  |
| 法定代表人  （或单位负责人） | 姓名 |  | 电话 | |  |
| 技术负责人 | 姓名 |  | 电话 | |  |
| 成立时间 |  | | 员工总人数： | | |
| 统一社会信用代码 |  | | | | |
| 注册资金 |  | | | | |
| 开户银行 |  | | | | |
| 账号 |  | | | | |
| 经营范围 |  | | | | |
| 备注 |  | | | | |

投标人名称：（盖单位公章）

法定代表人或授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

## 九、资格审查相关证明材料

**投标人必须按照招标文件第四章第4条中“初步评审的评审细则”中的“资格评审”的相关要求提供资格审查资料。若未按相关要求提供相应资料，投标人自行承担可能由此带来的评标不利后果。**

**资格审查中需要投标人作出承诺的内容，若已经包括在招标文件第五章第四条的承诺函内容当中，投标人无需再提供另外的承诺文件。**

## 十、商务应答表

项目名称：

项目编号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标文件要求 | 投标应答 | 备注 |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 5 |  |  |  |
| 6 |  |  |  |

**注：1、投标人只填写投标文件中与招标文件有偏离（包括正偏离和负偏离）的内容，投标文件中商务条款与招标文件要求完全一致的，可以不用在此表中列出。**

**2、投标人必须根据招标文件要求据实逐条填写，不得虚假响应，虚假响应的，其投标文件无效并按规定追究其相关责任。**

**3、若投标文件中存在对投标人有利的偏离，而该偏离在本表中未列出，不视为虚假响应，但投标人应承担由此可能产生的对其评标不利的影响。**

投标人名称：（盖单位公章）

法定代表人或授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

## 十一、技术应答表

项目名称：

项目编号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标文件技术要求 | 投标应答 | 备注 |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 5 |  |  |  |
| 6 |  |  |  |

**注：1、投标人只填写投标文件中与招标文件有偏离（包括正偏离和负偏离）的内容，投标文件中技术条款与招标文件要求完全一致的，可以不用在此表中列出。**

**2、投标人必须根据招标文件要求据实逐条填写，不得虚假响应，虚假响应的，其投标文件无效并按规定追究其相关责任。**

**3、若投标文件中存在对投标人有利的偏离，而该偏离在本表中未列出，不视为虚假响应，但投标人应承担由此可能产生的对其评标不利的影响。**

投标人名称：（盖单位公章）

法定代表人或授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

## 十二、服务等方案

**由投标人对项目提出具体方案，内容、格式自行编制**。

投标人名称：（盖单位公章）

法定代表人或授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

## 

## 十三、投标人拟派往本项目人员情况表

项目名称：

项目编号：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 本项目担任职务 | 学历 | 职称 | 从业资格证明（附复印件） | | | |
| 证书名称 | 级别 | 证号 | 专业 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

投标人名称：（盖单位公章）

法定代表人或授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

**十四、拟投入本项目的主要人员简历表**

项目名称：

项目编号：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | |  | 年龄 |  | 学 历 | |  |
| 职称 | |  | 职务 |  | 拟在本合同任职 | |  |
| 毕业学校 | | 年毕业于 学校 专业 | | | | | |
| 主要工作经历 | | | | | | | |
| 时间 | 参加过的类似项目名称及规模 | | | | | 担任职务 | |
|  |  | | | | |  | |
|  |  | | | | |  | |
|  |  | | | | |  | |
|  |  | | | | |  | |
|  |  | | | | |  | |

备注：提供拟派本项目人员身份证、学历证、职称证、从业资格证等（如有时）、本企业为其缴纳的社保证明资料等复印件加盖单位公章。（根据项目实际情况确定资料要求）

投标人名称：（盖单位公章）

法定代表人或授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

**十五、投标人类似业绩一览表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 年份 | 用户名称 | 项目名称 | 完成时间 | 合同金额 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**注：**投标人（仅限于投标人自己实施的）以上类似项目需提供有关书面证明材料，**包括合同复印件或中标通知书、发票复印件等，复印件加盖单位公章。**

投标人名称：（盖单位公章）

法定代表人或授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

**十六、投标人按招标文件要求作出的其他实质性应答和承诺**

内容由投标人按招标文件要求自行编制，如果没有，可不提供。

投标人名称：（盖单位公章）

法定代表人或授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

## 十七、投标人认为需要提供的其他材料

## 注：1、投标人证明材料每处均需盖单位公章。

# 第六章 合同主要条款

甲方：中国烟草总公司四川省公司

乙方：

甲乙双方本着诚实信用的原则，经平等协商，就乙方向甲方提供“2021年四川省卷烟零售客户满意度调查”的市场研究服务事宜，达成如下条款：

**合同标的**

1. 甲方委托乙方开展市场调查和研究。研究项目名称为《2021年四川省卷烟零售客户满意度调查项目》（以下简称“四川省零售客户满意度项目” ）
2. 1.1 项目名称和说明

四川省零售客户满意度项目要求根据全省各市州实际情况，建立一套覆盖省、市、县三级的科学的零售客户满意度调查抽样模型，按照采集、统计、分析、得出结果的操作流程产生零售客户满意度各指标数据结果，并形成报告。具体工作方法为通过分析零售客户数据，参考市场类型、经营业态和经营规模等分布情况，分层设定不同抽样比例，根据调查问卷内容实施调查，对调查结果进行分类整理、汇总、分析，得出结论，形成报告，全面、真实、客观反映零售客户满意度现状。项目研究内容、研究方式、研究期限、研究流程等相关问题参看此合同附件《2021年四川省卷烟零售客户满意度调查执行方案》（以下简称“执行方案”）。

1.2. 研究科目： 卷烟零售客户定量研究

1.3 国家/城市： 四川省21个地级市、州

1.4 交付报告形式： 全省总报告，21个市公司分报告（电子版壹份）

1.5 交付数据电子版： SPSS数据库（壹份）

1.6 报告提交时间： 2021年12月20日

**合同金额及支付方式**

1. 本协议酬金总金额为人民币\_万元（人民币 元）, 上述服务费已包含乙方因提供本项目服务可能支出的全部杂项费用和税金。调查经费按照总项目额的50%，50%，分贰次支付给乙方，具体金额和时间如下：

第一笔 （人民币 元）在本合同签署（同时乙方向甲方提供最终设计执行方案并获得甲方批准）后十五日内由甲方支付。

第二笔 （人民币 元）在乙方提交全省及市、州公司分报告结束并甲方认可最终调查报告后三十天内支付（附件三）。

乙方应按要求的税率（ ），出具符合国家规定的正式税务发票（增值税专用发票）给甲方，甲方以转账方式，将款项支付给乙方。如遇税率调整，在保证不含税价格不变的情况下，采用新税率调整费用总额。

乙方开户单位：

开 户 行：

帐 号：

**双方权利责任**

1. 乙方向甲方承诺，将严格按照甲方和乙方编制的并由甲方认可的最终执行方案（见附件一：《2021年四川省卷烟零售客户满意度调查执行方案》），完成调查和研究任务。
2. 调查问卷、调查操作提纲、调查培训大纲由乙方会同甲方共同编制，乙方在项目调查开始前，应将“调查问卷”、“调查操作提纲”、“调查培训大纲”提交甲方书面确认。甲方如有修改意见，须在调查执行前三日内告知乙方。问卷一旦进入调查程序，原则上不能修改。
3. 甲方应提供乙方项目所需的能力范围内的支持。包括调查设计中所涉及的品牌资料、销售和调拨量数据等。
4. 在项目执行期间，甲方可不定期派人巡回督导乙方人员的调查工作。
5. 乙方须保证设计中要求的样本量，如合格质量的问卷未达到数量要求，乙方须补访差额问卷。
6. 甲方保留抽查问卷的权利。若发现作弊（特指有访员欺骗行为的问卷），则该访员的全部问卷作废，乙方须补访相同数量的问卷。乙方保证所提供数据的真实性，保证在规定时间内向甲方提供完整的调查报告、演示报告、原始数据库、调查有效问卷等全部相关资料。

**保密条款**

1. 调查成果，包括根据此次调查问卷录入的数据库、最终的调查报告、演示报告、调查有效问卷以及甲方在此项目中向乙方提供的相关文件，版权归甲方所有。乙方负有保密义务，不得以任何名义以此进行任何牟利活动，不得发表，也不得向任何第三方透露。乙方应告知并以适当方式要求参与本调查研究项目之雇员遵守本条规定。若参与本调研项目之雇员违反本条规定，乙方应承担责任（附件二）。
2. 甲方及其上级单位、经甲方同意的广告商或顾问可以为甲方的商业目的使用报告，但在数据的引用和解释上应以乙方提供的报告为准，如果忽略边界条件或引用、解释不当等所造成的一切责任均由甲方承担。

**验收条款**

1. 乙方需要对样本配额进行严格控制。抽样客户数量不低于全省客户总数量的5%，确保置信度95%以上，误差控制在5%以内。各市、州的配额按照实施方案进行控制，实际调查数量上下浮动不超过10%。样本分布涵盖不同经营规模、市场类型、业态等客户类型。调查方式以实地访问为主，因样本客户不在或路途特别偏远等原因，可采取电话访问等其它形式，但不得超过调查样本的10%；2021年12月20日提供调查报告，调查报告须提供22份，其中，全省总报告1份，总报告须包含全省总体情况和各市州（21个市、州）情况，各市、州分报告21份（21个市、州），分报告应包含每个市、州总体情况及其所属区（县）分公司情况。
2. 甲方在收到乙方调研报告之日起七个工作日内按照验收标准进行验收，验收不合格但甲方认为调研报告经过补充或者修改能够达到给定标准的，乙方应在收到甲方通知之日起五个工作日内按照甲方要求修改完成并提交甲方，否则乙方应承担违约责任。

**违约责任**

1. 乙方超过约定时间30日，仍未完成项目的，甲方有权解除合同，乙方无权要求支付本合同酬金，并应向甲方返还已收取酬金并支付本合同酬金总额20％的违约金。任何一方违反本合同，应当承担违约责任。
2. 由于乙方自身原因，造成调查的延误或终止，责任由乙方承担。由此给甲方造成的经济损失，乙方应负相应的赔偿责任。这里的经济损失包括但不限于甲方为本项目所产生的包括向乙方支付的调查经费、前期与后继费用等所有损失。
3. 甲方因自身原因造成调查的延误，责任由甲方承担。乙方可根据甲方延误的时间将调查报告的提交时间相应顺延。乙方未按约定日期完成调研项目，向甲方提交有关文件的每逾期一天，乙方应向甲方支付本协议酬金总额0.5％的违约金。乙方提交的调研报告验收不合格、或者经补充、修改后仍不合格的，乙方应向甲方支付本协议酬金总额的20%的违约金。
4. 甲方因自身原因造成调查过程中的终止，责任由甲方承担。由此给乙方造成的经济损失，甲方应以合同金额为限承担相应的赔偿责任。这里的经济损失指乙方对本项目的直接投入。
5. 若乙方违反了保密条款，则乙方向甲方按合同金额的30%支付违约金，并赔偿甲方因此受到的全部直接或间接经济损失。
6. 因自然灾害、战争、政治事件、国家政策等乙方无法控制的原因致使乙方不能依本合同的约定向甲方提供调查服务的，自动免除乙方责任。乙方虽按期或在定限期内完成任务，但提交的结果不符合双方所约定的标准时，视乙方违约，甲方有权解除协议，乙方除退还甲方酬金外，还应向甲方支付本协议酬金总额3％的违约金。
7. 乙方保证提交甲方的数据，资料及任何信息没有侵犯第三方知识产权及其他权益。否则，甲方因此所遭受的侵权赔偿金、和解金、律师费、诉讼费等一切损失，概由乙方承担。

**其他事项**

1. 本合同于双方签署之日起成立并生效。
2. 本合同经双方协议可以变更，但必须以书面形式确认。
3. 双方可以协议解除本合同，但必须以书面形式确认。解除合同后，双方权利义务关系终止。
4. 本合同效力于甲方收到第十条所规定的乙方提供的数据、报告及相关资料、付款完成 后终止。合同终止，双方权利义务关系自动解除。第十条保密条款除外。
5. 本合同未尽事宜由双方另行协商，以书面形式做出补充。
6. 双方因本合同引起的争议应首先协商解决，协商不成，双方应提交甲方所在地的人民法院起诉。
7. 本合同内容未经双方协商同意不得修改。已经修改的文字无效。
8. 甲方招标文件和乙方投标文件为合同组成部分。同时，本合同所有附件与本合同一起，具有同等法律效力，双方都得遵守。
9. 本合同一式陆份，由甲乙双方签字盖章，甲方叁份、乙方叁份，具有同等法律效力。
10. 本合同包括如下附件：

附件一：《2021年四川省卷烟零售客户满意度调查执行方案》

附件二：《保密协议》

附件三：《2021年四川省卷烟零售客户满意度调查报告认可确认书》

附件四：《廉洁合同》

附件五：《2021年四川烟草商业企业委托第三方调查机构开展全省卷烟零售客户满意度调查采购项目》招标文件

附件六：《2021年四川烟草商业企业委托第三方调查机构开展全省卷烟零售客户满意度调查采购项目》乙方投标文件

1. 未尽事宜由双方友好协商解决。

甲方：中国烟草总公司四川省公司 乙方：

代表：　　　　　　　　　　　　 　 代表：

盖章： 盖章：

日期： 年 月 日 　　 日期： 年 月 日

廉洁合同（样本）

根据相关法律法规以及党和国家有关廉洁规定，为了保证甲、乙双方在经济往来中遵纪守法，保障双方的合法权益，促进反腐倡廉建设，xx烟草公司(以下称甲方)与 (以下称乙方)，特订立如下合同。

第一条 甲乙双方的权利和义务

(一)严格遵守相关法律法规以及党和国家有关规定。

(二)严格执行合同，自觉按合同办事。

(三)双方的业务活动坚持公开、公正、诚信、透明的原则(除法律认定的商业秘密和合同文件另有规定之外)，不得损害国家和企业利益。

(四)建立健全廉洁制度，开展廉洁教育，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洁规定的行为，有及时提醒对方纠正的权利和义务。

(六)发现对方严重违反本合同义务条款的行为，有向其上级有关部门举报，建议给予处理并要求告知处理结果的权利。

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超标准宴请或可能对公正执行公务有影响的其他宴请和娱乐活动；不得接受乙方提供的通讯工具、交通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、配偶子女等特定关系人的工作安排以及出国出境、旅游等提供方便等。

(四)甲方工作人员不得收受乙方提供的干股或由乙方出资，“合作”开办公司或者进行其它“合作”投资。

（五）甲方工作人员不得通过赌博方式收受乙方财物。

（六）甲方工作人员不得以委托乙方投资证券、期货或者其它委托理财的名义，未实际出资而获取“利益”，或者虽然出资，但获取“收益”明显高于出资应得收益。

（七）甲方工作人员不得授意乙方以本规定所列形式，将有关财物给予特定关系人。

（八）甲方工作人员不得利用职务之便为乙方谋取利益，约定在其离职后收受乙方财物。

第三条 乙方义务

(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邀请甲方工作人员外出旅游或安排甲方工作人员参加超标准宴请及娱乐活动。不得为甲方单位和个人购置或提供通讯工具、交通工具和高档办公用品等。

(四)乙方不得为甲方工作人员提供个人住房装修、婚丧嫁娶活动、配偶子女等特定关系人的工作安排以及出国出境、旅游等提供方便等。

（五）乙方不得为甲方工作人员提供干股；不得自行出资与甲方工作人员“合作”开办公司或者进行其它“合作”投资。

（六）乙方不得接受甲方工作人员以投资证券、期货或者其它理财名义的委托，为实际未出资的甲方工作人员提供“收益”，或者甲方工作人员虽然实际出资，但获取“收益”明显高于出资应得的收益。

（七）乙方不得通过赌博方式行贿甲方工作人员。

（八）乙方不得接受甲方工作人员的授意以本规定所列形式，将有关财物给予特定关系人。

（九）乙方不得与甲方工作人员约定在其离职后行贿财物。

(十)乙方及其工作人员应严格按国家相关部门的规定及签订的合同办事，不得为谋取私利向采购项目相关人员非法行贿，私下串通，损害甲方利益。

(十一)乙方如果发现甲方工作人员或采购项目相关人员有违反廉洁规定的行为，应向甲方纪检监察部门或上级单位举报。甲方的举报部门为监察部门。

第四条 违约责任

(一)甲方及其工作人员违反本合同第一、二条各条款的，按照《中国共产党纪律处分条例》和甲方有关规章制度进行责任追究。情节较轻的，进行批评教育或者责令其作出检查；情节较重的或者造成恶劣影响的，给予相应的党纪政纪处分、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。

(二)乙方及其工作人员违反本合同第一、三条，甲方有权解除主合同，并将乙方列入烟草行业不良供应商名单。涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任。给甲方造成经济损失的优先从履约保证金中扣除，未设立履约保证金的从应付款中扣除。

第五条　本合同作为主合同附件，自主合同签署之日起生效，且不因主合同无效、履行完毕、终止、解除等原因而失效。

甲方（盖单位公章）

法定代表人或授权代表（签字）

乙方（盖单位公章）

法定代表人或授权代表（签字）

# 第七章 质疑函格式和内容要求

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商名称：

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： 包号：

招标人名称：

采购文件获取日期：

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)： 单位公章：

日期： 年 月 日

**质疑函制作说明：**

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.质疑供应商若对项目的某一标段进行质疑，质疑函中应列明具体标段号。

4.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。

5.质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

6.质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；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。

7.如不按上述要求提交质疑函的，招标人将不予受理。

8、质疑函应当在招标文件规定的时间期限内提交，否则招标人有权不予受理。