南宁轨道交通集团有限责任公司

2019年服务满意度调查采购项目

**比**

**选**

**文**

**件**

****

|  |  |
| --- | --- |
| **采购人：** | **南宁轨道交通集团有限责任公司** |
| **编制时间：** | **2019年9月12日** |

**目录**

[第一章 比选须知 4](#_Toc25074997)

[前附表 4](#_Toc25074998)

[一、 总则 5](#_Toc25074999)

[二、 比选文件 5](#_Toc25075000)

[三、 申请比选报价说明 6](#_Toc25075001)

[四、 比选申请文件的编制 6](#_Toc25075002)

[五、 比选申请文件的递交 9](#_Toc25075003)

[六、 评比 9](#_Toc25075004)

[七、 授予合同 12](#_Toc25075005)

[第二章 合同条款及格式 13](#_Toc25075006)

[第一条总则 14](#_Toc25075007)

[第二条合同内容 14](#_Toc25075008)

[第三条合同金额 15](#_Toc25075009)

[第四条履约保证金金额 15](#_Toc25075010)

[第五条项目验收及节点日期要求 15](#_Toc25075011)

[第六条支付方式 16](#_Toc25075012)

[第七条双方责任 16](#_Toc25075013)

[第八条版权及作品内容要求 16](#_Toc25075014)

[第九条违约责任 17](#_Toc25075015)

[第十条税费 18](#_Toc25075016)

[第十一条转让和分包 18](#_Toc25075017)

[第十二条其他 18](#_Toc25075018)

[第三章 评审细则 20](#_Toc25075019)

[第四章 比选申请文件（格式） 24](#_Toc25075020)

第一章 比选须知

## 前附表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项号 | 名称 | 内容规定 |
| １ | 项目编号 | YFAJ-BX-012 |
| 2 | 项目名称 | 南宁轨道交通集团有限责任公司2019年服务满意度调查采购项目 |
| 3 | 项目内容 | 南宁轨道交通集团有限责任公司2019年满意度调查 |
| 4 | 上限控制价 | 人民币228148.85元（不含税）元 |
| 5 | 比选申请人资质和合格条件要求 | 1. 具有国内独立企业法人资格，营业执照经营范围至少包括下列范围之一：①信息服务，②信息收集与管理，③市场调查、统计，④满意度测评等类似范围  2.本次比选项目不接受联合体报价，母、子公司只允许其中一家公司参与比选申请；同一法人代表，只接受一家参与比选申请。  3.服务商自2016年1月1日有一项10万以上同类项目案例（提供项目案例的合同复印件作为证明材料，与个人签订的合同无效）。备注：同类项目指公共服务类满意度调查项目。 |
| 6 | 申请比选报价 | 比选申请人必须对比选项目中的所有内容作完整唯一的报价。 |
| 7 | 比选有效期 | 90天（比选有效期是指为保证比选发起人有足够的时间完成评审和与中选人签订合同而在一定时间内保持有效的期限。比选有效期从比选申请文件递交截止之日算起） |
| 8 | 比选申请文件份数 | 纸质版一式五份，必须胶装，其中正本一份、副本四份；电子版一式两份（WORD或EXCEL格式一份，盖章后的PDF格式扫描件一份，存于同一个U盘内）。 |
| 9 | 比选申请文件（含样品）递交截止时间及地点 | 1）提交时间：2019年12月26日上午8：00-8：30（北京时间）  2）递交地点：广西南宁市云景路69号轨道大厦A2楼104会议室  3）联系人：姚工，电话：0771-2778248 ；殷工，电话：0771-2778235 |
| 10 | 比选时间及地点 | 1）时间：2019年12月26日上午08：30（北京时间）  2）地点：广西南宁市云景路69号轨道大厦A2楼104会议室 |
| 11 | 比选文件答疑 | 1）提出问题的截止时间：2019年12月24日上午17：00前；  2）提出问题的方式：书面（加盖法人单位公章）为准；  3）书面澄清的时间：2019年12月24日17：30前； |
| 12 | 比选保证金 | 无 |
| 13 | 履约保证金 | 无 |
| 14 | 评比办法 | 评审小组对通过资格、技术及商务评审的比选申请人的不含税总价由低到高进行排序，不含税总价最低的排名第一，评审小组推荐排名第一的为中选供应商。如排名第一的比选候选人放弃中选、因不可抗力不能履行合同，或者被查实存在影响比选结果的违法行为等情形，不符合比选条件的，比选发起人可以按照评审委员会提出的中选候选人名单排序依次确定其他中选候选人为中选人，也可以重新比选。 |
| 15 | 中选通知 | 比选人根据评比委员会的评比结果在比选有效期内向中选的比选申请人发出中选通知书。比选人无义务向未中选的比选申请人解释未中选原因和退还其比选文件。 |
| 16 | 比选发起人的联系人及联系方式 | 联系人：姚工，电话：0771-2778248 ；殷工，电话：0771-2778235  电子邮件(nnnrtkys2019@163.com) |

## 总则

1. **项目说明**

1.1 项目的说明见投标须知前附表（以下称“前附表”）第1项～第16项所述。所述。

1. **内容要求**

2.1项目成果：调查方案、调查资料、调查报告。

2.2具体内容：调查方案应包含但不仅限于开展该项目的工作思路、调查问卷设计、调查对象、样本量及配额、调查报告分析方法、调查实施流程及进度、成果展现形式等；调查资料应包含但不仅限于开展调查问卷过程、乘客填写的调查问卷；调查报告应包含但不仅限于调查结果分析、结论、改进意见等3部分内容。

2.3服务承诺书

2.4服务要求

2.4.1执行项目前须与甲方沟通制定详细的总体调查方案

2.4.2有义务对甲方提出的修改意见进行补充完善和免费修改。

2.4.3随机抽取一定数量的调查问卷进行复核，调查问卷完成率要求100%，并电话抽查回访调查对象，合格率60%以上。

1. **资格与合格条件的要求**

比选申请人必须满足前附表第5项相应的资质等级及要求。

1. **申请比选费用**

比选申请人应承担其提供样品编制文件与递交文件所涉及的一切费用。无论评审结果如何，比选发起人对上述费用不承担任何责任。

## 比选文件

1. **比选文件的组成**

5.1比选文件包括比选须知、比选申请文件模板、评比办法、合同条款（格式）等。

5.2比选申请人应认真审阅比选文件中所有的比选文件内容要求。如果比选申请人的比选申请文件不能符合比选文件的要求，责任由比选申请人负责。实质上不响应比选文件要求的比选申请文件将被拒绝。

1. **比选文件的解释**

比选申请人在获取比选文件后，若有问题需要澄清，均应在递交文件截止时间5个工作日前的正常工作时间内，用当面递交或电子邮件(nnnrtkys2019@163.com)通知比选人，其他方式为无效。比选人将于递交文件截止时间2天前以书面形式,在比选人官网发布，予以答复。

1. **比选文件的修改**

7.1在递交文件截止日期前3个工作日，比选人可以采用补充通知的方式修改比选文件。

7.2补充通知将以书面形式，在比选人官网发布，补充通知作为比选文件的组成部分，对比选申请人起约束作用。

## 申请比选报价说明

1. **申请比选报价**

8.1比选申请人应在报价表上明细报价和总报价。如小写与大写不符的，以大写为准。如果比选申请人不接受对其错误的更正，其比选将被拒绝。

8.2比选申请人须就《项目比选文件》中所有内容和要求作完整唯一报价，本项目报价应为确定性报价，不接受选择性报价，任何有选择性的报价不予接受。在比选申请文件递交截止时间后，针对比选申请文件作出的任何修改将不予接受。

8.3比选报价包含但不限于调查问卷的设计、调查问卷的印刷费用、开展调查问卷人员的费用、最终调查问卷报告，我司只负责接收乘客满意度调查问卷的结果，开展此项目的所有费用由中标单位负责。

8.4 报价编制的依据：本比选文件。

8.5 比选发起人对本项目的澄清说明，比选申请人应以澄清后的要求进行报价。

## 比选申请文件的编制

1. **注意事项**

9.1 比选申请人应认真阅读比选文件，按照比选文件的要求编制比选申请文件。如果没有按照比选文件要求提交比选申请文件，或没有对比选文件提出的实质性要求和条件作出响应，可能导致该比选申请文件被拒绝。

9.2 比选文件提出的实质性要求和条件是指本比选项目所涉及的价格、服务及其它要求、合同条款等内容。

9.3 比选申请人的比选申请文件以及所有来往函电统一使用中文(特别规定除外)。

9.4 比选申请文件中使用的计量单位除比选文件中有特殊规定外，一律使用法定计量单位。

9.5 比选申请文件必须装订成册，不允许以活页夹等形式封装。

9.6 比选申请文件的所有组成部分均须**加盖法人单位公章或骑缝章**。

1. **比选申请文件的组成**

10.1 比选申请文件由比选申请人资格审查部分、技术部分、商务部分三部分组成。

10.2资格审查部分主要包括下列内容：

（1）诚信声明（原件加盖单位公章）；

（2）法定代表人资格证明书（原件加盖单位公章）

（3）法定代表人身份证（复印件加盖单位公章）

（4）比选申请文件签署授权委托书（原件加盖单位公章）；

（5）授权代表人身份证复印件（加盖单位公章）

（6）营业执照副本复印件（加盖法人单位公章）；

（7）税务登记证复印件（加盖单位公章, 如已办理三证合一则不需提供）；

（8）组织机构代码证复印件（加盖单位公章, 如已办理三证合一则不需提供）；

（9）服务商自2016年1月1日起至少有一项10万以上同类项目案例（提供项目案例的合同复印件作为证明材料）

10.3技术部分包含下列内容：

10.3.1方案内容

（1）应包含开展该项目的工作思路、调查问卷设计、调查对象、样本量及配额、调查报告分析方法、调查实施流程及进度、成果展现形式等。

（2）调查方法：采用问卷调查方法。

（3）调查问卷依据：《城市轨道交通服务质量评价规范》（交办运〔2019〕43号），问题需包含进出站、环境与秩序、设施运行、换乘、咨询、投诉、安全感等7个评价指标进行设计，设计的问题项简洁、通俗易懂。且问题需包含两个主观题，问题能体现乘客对南宁地铁服务整体满意度及改进意见、建议。

（4）样本总量及配额：不少于7300份，根据南宁地铁1、2、3号线日均客运量与线网日均客运量占比进行分配。

（5）问卷问题数量：不少于16题，其中不少于2个主观题。

（6）线上调查样本：不超过10%。

（7）线下调查样本：不低于90%

（8）调查对象一个月至少乘坐两次地铁，如调查对象一个月乘坐地铁少于两次则终止调查，一周乘坐地铁三次的乘客不少于20%。

（9）为提高乘客参与调查问卷的积极性，采取的措施及方法。

10.3.2结果展现形式：纸质、电子文档。调查报告应包含但不仅限于调查结果分析、结论、改进意见等3部分内容。

10.3.3项目访问人员资质要求：项目负责人有10年以上市场调查项目管理经验，并拥有心理学硕士或中级统计师职称，负责该项目有稳定的调查访问人员，40名固定的访问员，不少于10名左右的备份访问员。

10.3.4服务承诺书（加盖法人单位公章）

10.4商务部分主要包括下列内容：

（1）项目具体报价表

（2）比选申请函

10.5比选申请人按照比选发起人提供的比选申请文件格式和顺序另行编制比选申请文件，但表格可以按同样格式扩展。

1. **比选有效期**

比选申请文件在前附表第7条规定的递交比选申请文件日期之后的90天内有效。

1. **比选答疑**

12.1比选申请人提出的与比选有关的任何问题均应在递交文件截止时间5个工作日前的正常工作时间内，用当面递交或电子邮件通知比选人，其他方式为无效。比选人将以书面形式通过“比选补遗文件”的形式予以答复。

12.2比选补遗文件包括所有问题和答复，比选人将于递交文件截止时间3个工作日前以书面形式,在比选人官网发布，予以答复。

1. **比选申请文件的份数和签署**

13.1 比选申请人按比选文件的规定，编制一份比选申请文件“正本”和前附表第8项所述份数的“副本”，并标明“比选申请文件正本”和“比选申请文件副本”。比选申请文件正本和副本如有不一致之处，以正本为准。

13.2比选申请文件正本与副本均应使用不能擦去的黑色墨水打印或书写，并装订成册，由比选申请人的法定代表人或授权委托代理人亲自签署和加盖印鉴，并加盖单位公章。

13.3全套比选申请文件应无涂改和行间插字，除非这些删改是根据比选发起人指示进行的；或者是比选申请人造成的必须修改的错误，但修改处应由比选申请文件签字人签字证明，否则修改无效。

## 比选申请文件的递交

1. **比选申请文件的密封与标志**

14.1比选申请文件装订要求：比选申请文件中资格审查部分、技术部分、商务部分分开装订。

14.2比选申请文件的资格审查部分、技术部分、商务部分、U盘分别密封在四个比选文件密封袋中。

14.3密封袋封口处都应加盖比选申请人公章或粘贴加盖公章的密封条，若密封袋没有加盖公章或破损严重，有可能导致比选人的拒收。

14.4比选申请文件递交至前附表第9项所述的单位和地址。

1. **递交比选文件截止期**

比选申请人应在前附表第10项所述规定的时间，将比选申请文件递交至前附表第9项所述的单位和地址。

## 评比

1. **评比委员会**

16.1本项目的评比委员会由5名评委组成。

16.2评比委员会成员独立、客观、公正地履行职责，遵守职业道德，对所提出的评比意见承担个人责任；评比委员会成员应对整个评比活动保密。

16.3评比委员会成员不得在比选期间私下接触参加比选的参选人员，不得接受参选人或相关人员的任何馈赠，不得参加参选人以任何形式组织的宴请、娱乐、旅游等活动，不得透露与评比工作有关的内容情况。比选人应当对参选人报送的文件内容保密，比选人及参与者不得泄露。如果参加竞争的参选人试图采用不正当手段对评委施加影响，取消其比选资格。

16.4严禁任何单位或个人以任何形式操纵、干预评比过程和评比结果。

1. **评比**

17.1比选人将于前附表第10项规定的时间和地点举行评比会议，参加评比的比选申请人负责人或授权委托代理人应签名报到，以证明其出席评比会议，并携带有效证明材料前往，以证实其身份。如比选申请人负责人或授权代理人未能在前附表第10项所述的时间出场并证明其身份，将视同其放弃本次评比机会。

17.2评比会议程序：

（1）比选申请人负责人或授权委托代理人应签名报到，比选人验证比选申请人法定代表人资格证明、授权委托书及委托代理人有效身份证明。

（2）比选申请人退场。

（3）由主持人宣布评比会议开始，评比委员会确认文件是否密封。

（4）评比委员会启封比选申请文件的资格审查部分，并进行评审。

（5）由主持人当众宣布审查结果，并宣读有效的比选申请人名称以及比选人认为需要的其他内容。

（6）评比委员会对通过资格审查的比选申请人进行现场勘查评审。

（7）评比委员会现场评审之后，启封通过资格审查的比选申请文件的技术部分，并进行评审。

（8）评比委员会启封通过资格审查的比选申请文件的商务部分，并进行评审。

（9）在评比过程中，评比委员、记录人等有关人员在比选记录表上签字确认，主持人宣读比选结果。

（10）评比结束

1. **评比工作相关要求**

18.1本次比选的工作由评比委员会负责。

18.2出现下列特殊情况之一，本次比选无效，本公司将重新组织比选：

（1）在比选申请文件递交截止时间到达时提交比选申请文件的比选申请人少于3家的；

（2）比选申请文件有效的比选申请人仅有2家，且评委认为没有竞争力的；

（3）有效比选申请文件只有1家或0家的；

18.3评比过程的保密性。评比委员会成员、有关工作人员及其他知情人不得透露对比选申请文件的评比和比较、中选候选人的推荐情况以及与比选有关的其他情况。

18.4比选申请人在评比过程中所进行的力图影响评比公正性的活动，可能导致其中选无效。

18.5比选申请文件的澄清或说明：

（1）评比时评比委员会将以书面形式要求比选申请人就其比选申请文件中含义不明确、同类问题表述不一致或有明显文字错误等的内容予以澄清或说明。

（2）比选申请人对要求澄清或说明的内容应在评比委员会规定的时间内以书面形式予以澄清，该澄清或说明函应有比选申请人负责人或其委托代理人的签名。

（3）比选申请人的澄清或说明函作为比选申请文件的组成部分。

（4）比选申请人对比选申请文件的澄清或说明不得超出比选申请文件的范围或改变投标的实质内容。

1. **比选申请文件评比相关要求**

19.1比选申请人只有通过资格审查才能进入下一步的评比，资格审查资料有任何一项不合格者其资格审查视为不通过。

19.2比选申请人或其比选文件有下列情况之一者，其比选申请文件将视为无效或作废处理：

（1）比选申请人的负责人或委托代理人未按时参加评比会议的；

（2）比选申请文件未按照规定的要求装订、密封和标记的；

（3）本须知第7条规定的比选申请文件有关内容未按本须知第10条规定加盖比选申请人公章、未经比选申请人负责人或其委托代理人签字或盖章的；

（4）不按本须知第7条内容提供资料的；逾期递交比选申请文件的；

（5）比选申请文件内容不真实的；

（6）比选申请文件实质上没有响应比选文件的要求的；（包括以下内容：本比选项目所涉及的价格、调查问卷方案及其它要求、合同条款等）；

（7）比选申请人报价超过上控价的；

（8）比选申请人不符合前附表第5条所述资格要求或比选申请人符合前附表第5条所述资格要求但就本比选项目分别提交两个（每个正本一份、副本四份）及以上的比选申请文件的。

19.3评比细则详见第三章。

19.4确定中选人

评审小组对通过资格、技术及商务评审的比选申请人的不含税总价由低到高进行排序，不含税总价最低的排名第一，评审小组推荐排名第一的为中选供应商。如排名第一的比选候选人放弃中选、因不可抗力不能履行合同，或者被查实存在影响比选结果的违法行为等情形，不符合比选条件的，比选发起人可以按照评审委员会提出的中选候选人名单排序依次确定其他中选候选人为中选人，也可以重新比选。

1. **评比结果公示**

在评比结束后，比选人将在南宁轨道交通集团有限责任公司官网(<http://www.nngdjt.com/)>的招标招商中的中标信息处公示评比结果。

21.2比选申请人如对评比结果有异议，在接到评审结果或中选公告后3天内，可以书面形式向比选人提出质疑。比选人应当在收到比选申请人的书面质疑后五个工作日内做出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

## 授予合同

1. **中选通知书**

21.1 中选公告发布且无异议后，比选发起人将向中选人发出中选通知书。

21.2 比选发起人无义务向落选的比选申请人解释落选原因和退还比选申请文件。

21.3中选通知书为合同的组成部分。

1. **合同的签署**

中选人收到中选通知书后3个工作日内，中选单位法定代表人或授权代理人与采购人联系办理合同签订事宜。若逾期采购人有权取消其中选资格，并选择评审排名次之的比选申请人为本项目中选人；中选的比选申请人若因自己的原因不能履约签订合同，比选发起人将取消其中选资格并且列为不诚信单位，并在后续排名中选候选人中依次向上递补确定中选人或重新比选确定中选人。

第二章 合同条款及格式

【＊本】

南宁轨道交通集团有限责任公司2019年服务满意度调查采购项目南宁轨道

**项目编号:YFAJ-2019-012**

**合**

**同**

****

**甲 方：**南宁轨道交通集团有限责任公司

**乙 方：**＊＊＊＊公司

**签约日期：**2019年 月 日

**签约地点：**广西壮族自治区南宁市

**合 同 正 文**

甲方：南宁轨道交通集团有限责任公司

**乙方：**

**第一条总则**

根据《中华人民共和国合同法》及其相关法规、规章之规定，甲、乙双方本着诚实信用、互信互利的原则，就南宁轨道交通集团有限责任公司2019年服务满意度调查采购项目，经双方协商一致，签订本合同。

**第二条合同内容**

甲方发出中选通知书后提供满意度调查大纲，乙方应在10个工作日内提供具体的实施方案，双方最终认同实施方案后再开始执行项目，乙方按时、保质、保量完成南宁轨道交通集团有限责任公司2019年服务满意度调查工作。项目要求如下：

**2.1方案要求**

1.满意度调查项目方案要求：

（1）调查方案应包含但不仅限于开展该项目的工作思路、调查问卷设计、调查对象、样本量及配额、调查报告分析方法、调查实施流程及进度、成果展现形式等；调查资料应包含但不仅限于开展调查问卷过程、乘客填写的调查问卷；调查报告应包含但不仅限于调查结果分析、结论、改进意见等3部分内容。

（2）项目负责人有10年以上市场调查项目管理经验，并拥有心理学硕士或中级统计师职称，负责该项目有稳定的调查访问人员，40名固定的访问员，不少于10名左右的备份访问员。

（3）调查方法：采用问卷调查方法。

（4） 调查问卷依据：《城市轨道交通服务质量评价规范》（交办运〔2019〕43号），问题需包含进出站、环境与秩序、设施运行、换乘、咨询、投诉、安全感等7个评价指标进行设计，设计的问题项简洁、通俗易懂。且问题需包含两个主观题，问题能体现乘客对南宁地铁服务整体满意度及改进意见、建议。

（5）样本总量及配额：

（6）问卷问题数量：

（7）线上调查样本：

（8）线下调查样本：

（9）调查对象一个月至少乘坐两次地铁，如调查对象一个月乘坐地铁少于两次则终止调查，一周乘坐地铁三次的乘客不少于20%。

（10）结果展现形式：纸质、电子文档。

（11）调查报告应包含但不仅限于调查结果分析、结论、改进意见等3部分内容。

（12）为提高乘客参与调查问卷的积极性，采取的措施及方法。

2.结果展现形式：纸质、电子文档。

3.服务承诺书（加盖法人单位公章）

**2.2实施过程要求**

（1）调查方案、技术资料、调查报告成品的质量、内容要符合法律、法规及行业标准。项目成果完整、科学、清晰、直观，项目投入人员数量充沛、技术专业。

（2）双方在项目执行过程中要加强工作联系，以满足现场秩序、人员配合等车站运营要求。调查报告在处理及后期编制前，乙方应主动与甲方确认效果是否符合甲方要求，乙方有义务按照甲方要求进行修改、补充或重新采集技术资料，双方最终认同后在进行处理及编制调查报告。

**第三条合同金额**

项目合同金额不含税 元，含税 元，税率 %（若法定税率变更，则按最新法定税率执行），包括但不限于人员成本、人员培训、餐饮、交通、礼品、验收及其他与此采购项目有关的服务费用。

**第四条履约保证金金额**

无。

**第五条项目验收及节点日期要求**

5.1 项目提交方式

5.1.1.提交日期：乙方提供的调查方案经甲方认可之后30天出具调查报告初稿，40日内完成项目，并提交技术资料。

5.1.2.提交地点：南宁市内甲方指定的地点。

5.1.3提交内容：调查方案、调查资料、调查报告，须包含调查报告盖公章纸质文件一式二十份和项目相关电子文件U盘一套。

5.2 验收标准

5.2.1乙方应对提交的服务成果做出全面检查，并列出清单。甲方接收服务成果时进行抽样检查，对服务成果随机抽取一定数量的调查问卷进行复核，调查问卷完成率要求100%，并且电话抽查回访调查对象，抽查合格率要求60%以上，合格后签字确认。根据双方协定时间地点进行交货和验收，并在验收报告上签字及盖章确认。

5.2.2确保项目成果完整、科学、清晰、直观，质量、内容要符合法律、法规及行业标准，如验收不合格，由双方协商修改解决。

5.2.3调查报告最终成品整体符合甲方要求。

**第六条支付方式**

乙方提交的项目成果通过甲方验收后，且项目经甲方结算审核通过，乙方提供增值税发票和根据甲方要求签署支付申请材料后的45个工作日内，待结算审定后由甲方向乙方支付合同金额的100%，即人民币整 （￥）转账至乙方指定银行账户内。

**第七条双方责任**

7.1 甲方负责提供甲方权利范围内乙方执行项目所需的场地，由乙方根据甲方要求负责实施设计并制作。

7.2 甲方提供的所有资料均属保密资料，乙方不得泄露。如有违反，除承担相应损失及法律责任外，乙方必须协助甲方消除因此带来的负面影响并支付给甲方合同额的20%的赔偿款。

7.3本协议有效期内，因不可抗力而造成一方不能履行本协议规定的责任或义务的，则不视为违约。不可抗力系指战争、火灾、水灾、地震、台风及其他不可预见并且对其发生和后果不能防止或避免的事件。

7.4乙方可能被要求提供下列所有服务：

(1)甲方监督现场调查工作；

(2)在双方商定的合同期限内对所供调查方案、调查报告实施修改，但前提条件是该服务并不能免除乙方在合同履约期内所承担的义务；

(3)乙方应提供合同条款中规定的所有服务。为履行要求的服务的报价或双方商定的费用应包括在合同价中。

**第八条版权及作品内容要求**

8.1 版权说明

8.1.1乙方提交的本合同范围内项目成果及与其相关产品，如果侵犯他人的名誉权、荣誉权、肖像权或其他合法权利，或者因抄袭、剽窃他人作品或未经许可使用他人作品而侵犯他人的著作权，乙方应承担由此引起的一切法律责任。如签署本协议后，甲方发现上述作品有以上侵权行为时，甲方有权单方面解除本合同。

8.1.2乙方在合同结束后应将甲方提供的所有纸质资料归还甲方，但根据有关规定须由乙方存档的除外。

8.1.3甲方提供的图片和文字或其他本项目相关的技术资料只供乙方用于设计制作调查方案、调查报告，不能另作它用。

8.1.4乙方需将调查问卷及报告全部交给甲方，乙方不能私自公开。

8.2 调查报告内容要求

主要包含南宁轨道交通集团有限责任公司2019年服务满意度调查项目成果。

乙方保证设计制作的成品不含有下列内容：

(1)　反对宪法确定的基本原则的；

(2)　危害国家的统一，主权和领土完整的；

(3)　危害国家的安全，荣誉和利益的；

(4)　煽动民族分裂，侵害少数民族风俗习惯，破坏民族团结的；

(5)　泄露国家秘密的；

(6)　宣扬淫秽，迷信或者渲染暴力，危害社会公德和民族优秀文化传统的；

(7)　侮辱或者诽谤他人的；

(8)　法律，法规规定禁止的其他内容的。

如果本产品中有任何上述内容，双方应无条件地终止本合同。

**第九条违约责任**

9.1 如任何一方违反本合同的有关约定，且另一方书面通知后拒不纠正的，则构成对另一方的违约；违约方应当承担因其违约行为给守约方所造成的全部损失。

9.2如乙方未能依照本合同的约定，向甲方按本合同约定的期限交付全部产品，甲方可按照支付不足数量相应款项的双倍金额，扣除未支付的合同金额。

9.3双方认可实施方案后30天出具调查报告初稿，如超过15天不能交付产品的，甲方不向乙方支付任何费用，乙方应在接到甲方的解除合同通知之日起3天内把甲方提供的文件全部资料退回给甲方、销毁已制作的项目成果和与其相关的成品、半成品。

9.4 如乙方在本项目之外，使用甲方提供的图案和文字等资料，乙方除了依法承担侵犯甲方知识产权的法律责任外，还应按合同价格30%向乙方支付合同违约金，如违约金不足以抵扣甲方造成的损失，则乙方按照甲方实际损失进行赔偿。

9.5 约定制作的项目成果不符合合同约定，乙方应按照甲方要求重新开展该项目至验收合格。

9.5.1通过随机抽取调查问卷总数量10%进行查实，乙方按照一份问卷、一个电子录入数据分类整理齐全提交完所有材料的，采集的调查表格填写规范、完整无空缺、没有逻辑错误的，视为完成率100%，评估为“合格”；完成率达不到100%，评估为“不合格”，要扣减相应的费用。完成率在90%（含）-100%之间的，每少1个百分点按合同总价1%的比例扣减；完成率在80%（含）-90%之间的，每少1个百分点按合同总价2%的比例扣减；完成率在70%（含）-80%之间的，每少1个百分点按合同总价3%的比例扣减，……以此类推，扣完为止。

9.5.2通过抽查回访调查对象，被访者明确为其本人参与完成调查的为有效，有效率在60%以上的，评估为“合格”； 有效率在60%以下的，评估为“不合格”，要扣减相应的费用。有效率在50%（含）-60%之间的，每少1个百分点按合同总价1%的比例扣减；有效率在40%（含）-50%之间的，每少1个百分点按合同总价2%的比例扣减；有效率在30%（含）-40%之间的，每少1个百分点按应付总调查费用3%的比例扣减，……以此类推，扣完为止。

9.5.3如有群众举报调查工作涉嫌违规违纪，查实1件直接视为不合格，按应付总调查费用3%的比例扣减调查费用，累加计算扣减费用，扣完为止。

9.5.4如在开展调查问卷过程有乘客投诉或影响车站正常运营秩序的，经过甲方调查核实后为有效乘客投诉的，按照总调查费用0.5%的比例扣减调查费用，累加计算扣减费用，扣完为止。

9.5.5 对于合同中所列的违约金和赔偿金，甲方有权从履约担保中获得违约金和赔偿金或从任何一笔应支付给乙方的款项中扣除。

**第十条税费**

10.1中国政府根据现行税法向乙方征收的与履行本合同有关的一切税费由乙方支付。

10.2发生在中国境外的，与履行本合同有关的一切税费，应由乙方承担。

**第十一条转让和分包**

除甲方事先书面同意外，乙方不得将其合同权利、责任和义务部分转让或全部转让或转移给第三方。

**第十二条其他**

12.1甲乙双方如对合同内容或合同履行发生争议的，应本着友好协商的原则妥善解决；对协商不能解决的，可在甲方所在地人民法院提起诉讼。

12.2本协议未尽事宜，甲乙双方可协商订立补充协议。

12.3本合同一式八份，甲方执六份，乙方执两份，具有相同法律效力。

附件：乙方公司证件复印件

甲方（盖章）：南宁轨道交通集团有限责任公司

地址：广西壮族自治区南宁市青秀区云景路69号

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

联系电话：

开户银行：账号：

年月日

乙方（盖章）：

地址：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

联系电话：

开户银行：账号：

年月日

第三章 评审细则

1. 资格评审：评审小组按照比选文件的要求，对比选申请文件进行资格审查；只有通过资格审查的方可进入技术评审。
2. 技术评审：评审小组按照比选文件的要求，对比选申请文件的技术内容进行评审；只有通过技术评审的方可进入商务评审。
3. 商务评审：商务评审以评审价格为依据，评审价格在比选申请文件《商务部分》报价（即“商务报价”）的基础上按下列规则修正。
   1. 若数字表示的数值与用文字表示的数值不一致，以文字表示的数值为准；
   2. 若含税价格与不含税价格及税率不一致时，以不含税价格为准修改含税价；
   3. 若单价与数量的乘积与合价不一致，以单价为准修改合价，但单价金额小数点有明显错误的除外；
   4. 若以合价计算的结果与总价不一致，以合价为准修改总价；
   5. 漏项报价视为已包含在总价，不能修改单价、数量及合价等内容；
   6. 修正后的总价若高于商务报价，则评审价以修正后的总价为准，中选价以商务报价为准；修正后的总价若低于商务报价，则评审价以商务报价为准，中选价以修正后的总价为准；
   7. 比选申请人若不接受以上规则，则其商务报价按无效报价处理。
4. 评审期间不接受任何比选申请人主动提出的对单价、合价及总价的调整。
5. 如比选申请文件中有含义不明确，对同类问题表达不一致，或有明显的文字、数字计算错误的，评审小组可要求比选申请人进行必要的澄清、说明或补正，并详细记录，但不得改变比选申请文件的实质内容。评审小组对比选申请人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求比选申请人进一步澄清、说明或补正，直至满足评审小组的要求。如比选申请人拒绝接受或不能在评审小组规定的时间内接受澄清、说明或补正，由评审小组做出处理意见。
6. 评比办法：评审小组对通过资格、技术及商务评审的比选申请人的不含税总价由低到高进行排序，不含税总价最低的排名第一，评审小组推荐排名第一的为中选供应商。
7. 其它未尽事宜，由评审小组审议确定；评审小组如意见不一致时，通过记名投票方式以少数服从多数原则确定。

**资格审查项目表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目内容** | **合格条件标准** | **审查结论** |
|
| 1 | 诚信声明 | 原件加盖单位公章 |  |
| 2 | 法定代表人资格证明书 | 原件加盖单位公章 |  |
| 3 | 法定代表人身份证 | 复印件加盖单位公章 |  |
| 4 | 比选申请文件签署授权委托书 | 原件加盖单位公章 |  |
| 5 | 授权代表人身份证复印件 | 法定代表人授权书及法定代表人资格证明书（如无授权时，只需提供法定代表人资格证明书）、法定代表人及被授权人身份证复印件。 |  |
| 6 | 营业执照副本复印件 | 加盖法人单位公章 |  |
| 7 | 税务登记证复印件 | 加盖单位公章, 如已办理三证合一则不需提供组织机构代码证复印件（加盖单位公章, 如已办理三证合一则不需提供 |  |
| 8 | 组织机构代码证复印件 | 加盖单位公章, 如已办理三证合一则不需提供 |  |
| 9 | 服务商自2016年1月1日起至少有一项10万以上同类项目案例 | 提供项目案例的合同复印件作为证明材料 |  |
| **资格审查结论** | | |  |

**技术审查项目表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目内容** | **合格条件标准** | **审查结论** |
|
| 1 | 方案内容 | 完全符合比选文件中技术部分要求 |  |
| 2 | 结果展现要求 | 完全符合比选文件中技术部分要求 |  |
| 3 | 项目访问人员资质要求 | 完全符合比选文件中技术部分要求 |  |
| 4 | 服务承诺书 | 参照比选文件模板且加盖公章 |  |
| **技术审查结论** | | |  |

**价格评审表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 比选申请人名称 | 不含税总价(元） | 含税总价(元） | 税率 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |

第四章 比选申请文件（格式）

（封面格式）

项目比选申请文件

资格审查部分

比选申请人： （盖章）

负责人或委托代理人：（签字或盖章）

电话/传真：

地址：

年 月 日

一、资格审查

（1）诚信声明（原件加盖单位公章）；

（2）法定代表人资格证明书（原件加盖单位公章）

（3）法定代表人身份证（复印件加盖单位公章）

（4）比选申请文件签署授权委托书（原件加盖单位公章）；

（5）授权代表人身份证复印件（加盖单位公章）

（6）营业执照副本复印件（加盖法人单位公章）；

（7）税务登记证复印件（加盖单位公章, 如已办理三证合一则不需提供）；

（8）组织机构代码证复印件（加盖单位公章, 如已办理三证合一则不需提供）；

（9）服务商自2016年1月1日起至少有一项10万以上同类项目案例（提供项目案例的合同复印件作为证明材料）

备注：以上材料均需加盖单位公章，并按照目录顺序编排，标注页码

**1、诚信声明**

本人 （法定代表人、身份证号码 ）郑重声明：

1. 本企业参加 项目采购项目比选活动所提交的所有资料、填写数据及所包含的附件资料内容是真实的、合法的、有效的；
2. 本企业未被国家、广西壮族自治区、南宁市相关行政主管部门通报停止投标活动，

无犯罪行贿记录；

1. 同时，我在此所作的声明也是真实有效的，并愿意对在比选过程中有关部门的调查结果承担责任；
2. 本企业提交的所有比选申请资料如有不实，愿接受相关部门依据有关法律法规给予的处罚。

5、本企业提供的服务不存在知识产权或专利纠纷，保证甲方能正常使用本企业所提供的服务。

6、其他……

（公章）法定代表人：（签字）

日期： 年 月 日

**2、法定代表人资格证明书**

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：

系 （比选申请人单位名称） 的法定代表人。

特此证明。

供应商： （盖公章）

日 期：年月日

**3、法定代表人身份证明文件（提供复印件加盖法人单位公章）**

**4、授权委托书**

本授权委托书声明：我 （姓名） 系（比选申请人名称）的法定代表人，现授权委托(比选申请人名称) 的 （姓名） 为我公司代理人，以本公司名义参加 南宁轨道交通集团有限责任公司的　 采购项目比选活动。代理人在评审、合同过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我均予以确认。

代理人： 性别： 年龄：

单位： 部门： 职务：

比选申请人：（加盖单位公章）

法定代表人：（签字、盖章）

日期： 年 月 日

5、授权代理人身份证明文件（提供复印件加盖法人单位公章）

6、营业执照副本复印件（加盖单位公章）

7、税务登记证（加盖单位公章,如已办理三证合一则不需提供）；

8、组织机构代码证复印件（加盖单位公章,如已办理三证合一则不需提供）

9. 服务商自2016年1月1日起至少有一项10万以上同类项目案例（提供项目案例的合同复印件作为证明材料）

**二、技术部分**

比选申请人编写满意度调查问卷实施方案，实施方案包含内容：

1.方案内容

（1）应包含开展该项目的工作思路、调查问卷设计、调查对象、样本量及配额、调查报告分析方法、调查实施流程及进度、成果展现形式等。

（2）调查方法：采用问卷调查方法。

（3）调查问卷依据：《城市轨道交通服务质量评价规范》（交办运〔2019〕43号），问题需包含进出站、环境与秩序、设施运行、换乘、咨询、投诉、安全感等7个评价指标进行设计，设计的问题项简洁、通俗易懂。且问题需包含两个主观题，问题能体现乘客对南宁地铁服务整体满意度及改进意见、建议。

（4）样本总量及配额：不少于7300份，根据南宁地铁1、2、3号线日均客运量与线网日均客运量占比进行分配。

（5）问卷问题数量：不少于16题，其中不少于2个主观题。

（6）线上调查样本：不超过10%。

（7）线下调查样本：不低于90%

（8）调查对象一个月至少乘坐两次地铁，如调查对象一个月乘坐地铁少于两次则终止调查，一周乘坐地铁三次的乘客不少于20%。

（9）为提高乘客参与调查问卷的积极性，采取的措施及方法。

2.结果展现形式：纸质、电子文档。调查报告应包含但不仅限于调查结果分析、结论、改进意见等3部分内容。

3.项目访问人员资质要求：项目负责人有10年以上市场调查项目管理经验，并拥有心理学硕士或中级统计师职称，负责该项目有稳定的调查访问人员，40名固定的访问员，不少于10名左右的备份访问员。

4.服务承诺书（加盖法人单位公章）

**服务承诺书**

1. 我司在项目开展前按照合同要求对项目的方案进行编制，且主动与甲方充分沟通确认，并按照甲方要求进行修改、完善，双方认同后方可开展满意度调查项目。

2.我司按照要求在南宁地铁各车站站点开展满意度调查问卷项目，不得弄虚作假，并且按照合同要求配备专业的调查访问人员，调查人员不得擅自填写调查问卷，如抽查不合格按照合同条款扣除相应费用。

3.我司在开展满意度调查问卷前需与甲方加强沟通联系，且在开展调查问卷项目前，所有调查人员需经过专业、系统培训，不得影响车站现场秩序及运营，如有违反按照合同条款扣除相应费用。

4. 我公司承诺一旦中选，将委派专人负责与贵单位进行对接，收到中选通知书后10天内出具调查方案初稿，调查方案经甲方认可之后30天完成调查问卷工作并出具调查报告初稿，40日内完成项目，并提交调查资料、调查报告。

单位：（加盖单位公章）

年 月 日

（封面格式）

项目比选申请文件

商务部分

比选申请人： （盖章）

负责人或委托代理人：（签字或盖章）

电话/传真：

地址：

年 月 日

**三、商务部分**

1.项目具体报价表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 主要内容 | 报价 | | 备注 |
| 含税 | 不含税 |
| 1.前期研究技术 | 根据需求详细设计调研方案及问卷 |  |  | 1.税率 %。若法定税率变更，则按最新法定税率执行。 2.比选申请人认为的其他优惠条件。 |
| 2.实地调查及后续数据整理 | 问卷印刷费、调查员劳务费、交通费、餐补、项目管理组成员现场质控的交通餐补等 |  |  |
| 3.研究分析及报告 | 分析数据，并撰写报告 |  |  |
| 4.其他 | 为提高乘客参与调查问卷的积极性，采取的措施，比如给参与调查的乘客派发小礼品或设置抽奖环节赠送的礼品费用等。 |  |  |
| **总计** | |  |  |

2.比选申请函

**比选申请函**

**南宁****轨道交通集团有限责任公司 ：**

1、根据**南宁轨道交通集团有限责任公司2019年服务满意度调查采购项目**的比选公告，遵照国家相关法律、法规的规定，我单位经考察现场和研究上述比选文件的须知、合同条件、技术规范和其他有关文件后，我方愿以总价人民币 ￥元(大写： )的价格按上述范围完成贵方安排的全部的工作。

2、我方根据比选文件的规定，承担完成合同的责任和义务。

3、我方已详细审核比选申请文件，我方知道必须放弃提出含糊不清或误解问题的权利。

4、同意向贵方提供贵方可能要求的与本比选有关的任何数据或资料。

5、我方将严格遵守国家相关法律、法规的规定，知悉作为供应商应负的法律责任。

6、与本项目比选有关的正式通讯地址为：

比选申请人名称：

地址： 邮政编码：

电话、电报、传真或电传：

开户名称：

开户银行：

账号：

法定代表人或授权委托代理人签名：

备注：以上材料均需加盖单位公章，并按照目录顺序编排，标注页码