

荣事达集团
售后服务系统建设项目

招 标 文 件

招标人：合肥荣事达电子电器集团有限公司

2024 年 7 月

目 录

第一章 招标公告.....	1
第二章 投标人须知.....	3
第三章 评标办法.....	9
第四章 技术标准.....	13
第五章 投标文件格式.....	14

第一章 招标公告

一、项目概况与规模

- 1、项目名称：荣事达集团售后服务系统建设项目
- 2、项目地址：合肥市双凤经济开发区荣事达第六工业园荣事达集团
- 3、项目情况介绍：荣事达集团是集智能家居研发、生产、销售为一体的中国知名物联网智能制造自主品牌企业，主要产品是包含智能家电、智能新能源、智能建材和互联网应用于一体的智能家居全屋系统解决方案。随着企业进入新的发展阶段，为了提升售后服务质量和管理水平，集团决定进行售后服务系统建设。
- 4、工作内容：建设一套完整的售后服务系统，包括但不限于话务管理、客户管理、工单管理、配件管理、服务评价、数据分析等功能模块。本项目要求本地化部署，包括管理平台 PC 端（总部/服务商）、工程师移动端（微信小程序）、用户服务大厅（微信公众号或小程序）等；实现集团售后服务部、智能家电家居公司、空气能事业部等多组织售后业务管理、支持监控和自管模式业务管理、完整的服务生命周期管理、提升用户体验、助力提高服务营收等目标。（具体系统项目范围、项目内容清单详见附件八）。
- 5、项目工期：180 日历天内（签订中标项目合同后 180 日历天内交付）。
- 6、标段划分：一个标段。

二、投标人资格要求

- 1、具有独立法人资格，经营范围涵盖软件开发、系统集成等相关行业的公司；
- 2、具有履行合同所必需的专业技术能力资质证明。
- 3、近三年以来完成过 2 个及以上成功实施的售后服务系统案例；

- 4、设计方案要求符合项目特性，功能完善，符合项目定位与用户需求；
- 5、需要提供 PPT 现场陈述；
- 6、投标单位应具备合法登记的税务登记证并能够提供正式发票，具备一般纳税人资格的（提供 6%增值税专用发票）；
- 7、投标单位无司法、工商、税务等部门违法违规记录；

三、招标文件的获取

本次招标采取邀请招标的方式，向符合条件的投标人发出招标文件等相关材料。

四、投标文件的递交

- 1、投标文件递交的截止时间（投标截止时间）为 2024 年 7 月 29 日 17 时 30 分。

地点为：合肥市双凤经济开发区荣事达第六工业园荣事达集团三楼供应链采购部。联系人：黄林。

- 2、投标文件递交时间：投标截止时间前 1 小时内。
- 3、逾期送达的或者未送达指定地点的投标文件，招标人不予受理。

五、投标费用

- 1、投标担保：请见第二章 条款号 1.18 说明。
- 2、投标相关费用：投标人应自行承担其编制投标文件（包括招标文件的研究、方案的设计与撰写、相关资料的整理等）、实样制作（如有需要）、递交投标文件、参加本次招投标活动所涉及的一切费用。无论投标结果如何，招标人对上述费用概不承担。

第二章 投标人须知

一、 投标人须知前附表

条款号	条款名称	编 列 内 容
1.1	招标人	名称：合肥荣事达电子电器集团有限公司 地址：安徽省合肥市双凤经济开发区荣事达第六工业园荣事达集团 联系人：黄林 电话：15656087808 邮箱： huanglin@rsdgroup.com.cn
1.2	项目名称	荣事达集团售后服务系统建设项目
1.3	建设地点	安徽省合肥市双凤经济开发区荣事达第六工业园荣事达集团
1.4	招标范围	售后服务系统建设方案
1.5	工期要求	180 个日历天内完成
1.6	质量要求	质量标准：合格
1.7	投标人资质条件、能力和信誉	资质条件：符合招标文件第一章第二条投标人资格要求
1.8	是否接受联合体投标	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受，应满足下列要求：___/___，联合体资质按照联合体协议分工认定。

条款号	条 款 名 称	编 列 内 容
1.9	踏勘现场	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织，踏勘时间： 踏勘集中地点：
1.10	投标预备会	<input checked="" type="checkbox"/> 不召开 <input type="checkbox"/> 召开，召开时间： 召开地点：
1.11	投标人提出问题的 截止时间	对招标文件提出异议应在投标截止时间 2 日前。 接受异议的电子邮箱： huanglin@rsdgroup.com.cn 特别提示：提出异议时须注明项目名称。
1.12	招标人书面澄清、 修改及对招标文件的 异议答复的时间	招标人对已发出的招标文件进行的必要澄清、修改及对招标文件的异议答复的内容可能影响投标文件编制的应在投标截止时间 3 天前。
1.13	分包	<input checked="" type="checkbox"/> 不允许
1.14	偏离	/
1.15	构成招标文件的其 他材料	
1.16	投标截止时间	2024 年 7 月 29 日 17 时 30 分
1.17	投标有效期	日历天

条款号	条 款 名 称	编 列 内 容
1.18	投标保证金	<p>投标保证金的形式：须投标截止时间前从投标人基本账户转入荣事达集团账户，投标保证金付款人的帐户名称必须与投标人名称一致，不接受汇票及现金，以资金到账时间为确认保证金交纳完毕时间。交纳保证金时须在交易附言中注明： “荣事达集团售后服务系统建设项目投标保证金”</p> <p>投标保证金的金额：<u>人民币 10000 元</u></p> <p>收款单位：合肥荣事达电子电器集团有限公司 开户银行及账户：徽商银行合肥庐阳支行</p> <p style="text-align: center;">1022 8010 2100 0335 785</p> <p>投标单位请严格按照招标文件载明的银行、账户汇入投标保证金，否则在开标时将无法查询保证金是否到账，导致投标文件被否决。</p>
1.19	是否允许递交备选 投标方案	<input checked="" type="checkbox"/> 不允许
1.20	签字或盖章要求	符合第五章投标文件格式要求
1.21	递交投标文件	<p>投标文件份数为正本壹份，副本叁份。</p> <p>投标人应将投标文件密封装订，同时在密封袋上标明招标人名称，项目名称及投标人名称，密封袋封口处应密封，加盖投标人公章。</p> <p>在开标前不得开启（开标时间另行通知）</p>

条款号	条 款 名 称	编 列 内 容
1.22	是否退还投标文件	<input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
1.23	开标时间和地点	开标时间：另行通知；在荣事达集团六楼会议室
1.24	开标程序	开标顺序：按投标文件递交逆顺序。
1.25	评标委员会的组建	荣事达集团内部招标小组成员
1.26	履约担保	中标人的投标保证金在收到招标人中标信息后，即转为履约担保金；项目验收合格后按照中标项目合同约定无息退还。
1.27	计税方式	<input checked="" type="checkbox"/> 一般计税，提供增值税专用发票。
1.28	付款方式	<p>（1）预付款阶段：在双方签订售后服务系统项目合同后的 5 个工作日内，招标人向中标人支付总款的 30%，此款项将用于项目的前期筹备工作，包括组建服务团队、开展初步的需求分析等；</p> <p>（2）里程碑付款阶段：项目的需求调研、蓝图方案设计及确认阶段完成，经招标人确认后，招标人向中标人支付总款的 30%；；</p> <p>（3）验收付款阶段：项目上线问题跟进及功能优化、项目验收合格，经招标人确认后，招标人向中标人支付总款的 30%；</p> <p>（4）质保金阶段：项目售后服务期满后，招标人向中标人支付总款的 10%，具体服务期以中标方与招标方签订的荣事达集团售后服务系统建设项目合同约定为准。</p> <p>（5）每阶段付款前，中标单位需提供等额的税率为 6%的增值税专用发票。</p>

二、 资格审查资料

- 1、营业执照复印件、税务登记证复印件(加盖公章)。
- 2、银行开户许可证复印件(加盖公章)。
- 3、第二项投标人资格中所需的相关证明材料（具有履行合同所必需的专业技术能力资质证明、近三年以来完成过 2 个及以上成功实施的售后服务系统案例、设计方案），如需其他资质文件由项目承办人另行通知。
- 4、投标保证金支付凭证（银行电子回单）。
- 5、所有报价均以人民币报价(单位:元)。
- 6、所报价格应为含税总价（税率 6%）。

三、

荣事达集团售后服务系统建设项目

中标结果

中标单位	项目负责人	中标价	工期(天)

招 标 人：合肥荣事达电子电器集团有限公司

盖章：

第三章 评标办法

(本项目采用综合评估法)

一、评标办法前附表

评审内容	评审因素	评审标准
资格评审	营业执照	具备有效的营业执照
	企业基本账户开户许可证	出具投标保证金的账号应与基本账户开户许可证上的账号一致
	投标保证金	符合招标文件规定
符合性 评审	投标人名称	与营业执照、投标人基本账户开户许可证一致。
	投标函签字或盖章	符合“投标承诺函”及“投标诚信承诺函”格式要求
	报价唯一	只能有一个有效报价
	工期	符合招标文件规定
	质量	符合招标文件规定
	其他	提供制作案例

备注：以上参与评审的证书、证件等资料提供复印件（加盖公章）即可，无需提供原件。

二、评分标准

1、评标委员会根据招标文件要求，审核各投标文件是否合格、有效。不符合要求和未能实质性响应招标文件要求的投标文件不进行评审。

2、将各合格投标人的投标价格、方案与项目定位与用户需求符合情况、公司评价相加得出各投标人的综合得分。评标委员会按综合得分由高到低顺序排出名次，并推荐综合得分排名第一的投标人为中标候选人（综合得分相同的，投标报价低的排序在前）。

3、评标委员会以下标准和权重进行评分：

项目	分值	评分细则及分值		评分标准
商务部分	20	法人资格	2	具有独立承担民事责任能力的在中国境内合法注册的法人。
		从业资格	2	具有工商部门核准的经营软件开发、系统集成等相关业务范围，得 1 分；具备相关的资质证书，如软件企业认证、ISO9001 质量管理体系认证等得 2 分。
		注册资金	2	投标人公司规模：投标人注册资金 \geq 人民币 100 万（1 分）；投标人注册资金 \geq 人民币 200 万（2 分）。
		成立年限	2	成立 5 年（1 分）；成立 10 年及以上（2 分）。
		财务状况	2	近三年内的财务状况（资产负债表、现金流量表、利润表）和银行资信证明。
		同类业绩	10	近三年至少完成过 2 个类似项目实施的业绩（提供合同复印件证明），得 6 分。每增加一个案例得 1 分，最高 10 分。
技术部分	50	系统架构合理性	5	系统架构设计合理，具备良好的扩展性和兼容性，具备与 OA、SAP、神州联保等主流第三方服务平台系统集成的条件，得 3 - 5 分；架构基本合理，得 1 - 2 分；架构不合理，得 0 分。
		功能模块完整性	10	功能模块完整，既能支持多事业部售后业务的统一管理，包括集团售后、智能家电家居、空气能等事业部，又能实现各事业部帐套的服务网络、工单、配件、结算等业务数据的独立管理。

		产品的易用性	5	<p>以下五点每满足一点得 1 分，每点不完全满足酌情扣分：</p> <p>1. 界面美观简洁、风格一致，控件的使用和排列一致</p> <p>2. 可以根据需要更换背景、图标、名称</p> <p>3. 布局合理，可快速找到需要的功能，可自定义常用功能</p> <p>4. 可以提供在线用户手册、流程向导</p> <p>5. 具有完善的报表统计功能，支持用户自定义报表</p>
		产品灵活性	10	<p>支持对基础数据、流程节点、表单格式和校验规则等进行自定义配置，无需修改代码或数据库即可实现一般性业务变更需求，根据修改难易程度得 8-10 分；</p> <p>支持对基础数据、流程节点、表单格式和校验规则等进行修改，但需要修改代码或者数据库，根据修改难易程度得 4-7 分；</p> <p>流程表单固化，不支持自定义配置，得 0-3 分</p>
		安全性设计	5	<p>安全设计周密，有完善的安全机制和备份措施，得 3 - 5 分；</p> <p>安全设计基本满足要求，得 1 - 2 分；安全存在隐患，得 0 分。</p>
		实施服务的稳定性	5	<p>投标方从事售后系统自主开发、销售、实施和服务的稳定性：</p> <p>稳定研发经营时间达到 10 年及以上的，得 5 分；5 年及以上不足 10 年的，得 4 分；3 年及以上不足 5 年的，得 2 分；1 年及以上不足 3 年得 1 分。</p>
		实施人员配备	5	<p>本地直属机构专职负责售后系统的实施服务工程师：达到 30 人及以上的，得 5 分；20~29 人的，得 4 分，10~19 的，得 3 分；5~9 人的，得 2 分；1~5 人的，得 1 分，无固定实施服务工程师不得分。</p>

		售后服务方案	5	售后服务方案完善，包括系统故障有明确分级、承诺售后响应时间、服务内容、培训计划等，得 3 分；承诺小版本免费升级，提供定期巡检、应急服务支持、性能优化、必要的二次开
价格部分	30	报价	30	投标报价以全包费用进行报价，依据投标价格进行从低到高排名。

第四章 技术标准

一、招标背景

1、综合说明

荣事达集团是集智能家居研发、生产、销售为一体的中国知名物联网智能制造自主品牌企业。主要产品是包含智能家电、智能新能源、智能建材和互联网应用于一体的智能家居全屋系统解决方案。

在省市县各级领导的关心支持下，荣事达充分发挥企业的品牌、渠道、管理、制造等存量资产优势，积极谋划智能家居全产业链升级，开启了创新、创业的全新旅程。

根据企业目前发展阶段和未来趋势，为了提升售后服务质量和管理水平，集团决定进行售后服务系统建设。

2、基本原则及相关要求

(1) 功能要求：售后服务系统应具备话务管理、客户管理、工单管理、配件管理、结算业务、知识库、服务监控与绩效、数据分析等核心功能，能够实现多组织售后业务管理、支持监控和自管模式业务管理、完整的服务生命周期管理、提升用户体验、助力提高服务营收等目标。

(2) 性能要求：系统应具备稳定性、可靠性、安全性，能够满足 10000 及以上用户同时在线使用的需求，响应速度快，数据处理准确。

(3) 兼容性要求：系统应兼容多种操作系统，如 Windows、Linux 等，数据库，如 MySQL、Oracle 等和浏览器，如 Chrome、Firefox 等，能够与招标人现有的其他系统如 SAP、致远 OA, 第三方服务平台如神州联保，苏宁，鲁班，匠多多等进行系统集成。

(4) 用户体验要求：系统界面应简洁美观，操作方便，易于用户使用和学习。

(5) 售后服务系统功能需求清单（见附件八）

二、投标阶段提交成果要求（有文字装订，投标方作 30 钟 PPT 汇报）

1、每家投标公司必须提供售后服务系统的建设方案，包括系统架构、功能模块、技术实现方案等（word 版方案设计）。

2、以 PPT 形式提报设计思路。

三、中标后，根据招标方要求优化完成整体方案设计，直到招标方满意为止，并提供《荣事达集团售后服务系统建设项目工作范围说明书》。

第五章 投标文件格式

一、 投标文件封面要求

荣事达集团售后服务系统建设项目

投标文件

投 标 人：_____（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月

日

二、投标文件目录要求

- 1、投标承诺函（含投标人诚信承诺书）
- 2、法定代表人身份证明或授权委托书（如有授权）
- 3、投标保证金
- 4、资格审查资料（基本情况、营业执照）
- 5、综合评审资料
- 6、投标人须知前附表规定的其它资料

附件一：

投 标 承 诺 函

致：合肥荣事达电子电器集团有限公司

我方已仔细研究了荣事达集团售后服务系统建设项目招标文件

1. 招标文件的全部内容和要求，对报价进行了认真测算，综合考虑各项风险后，愿以人民币（大写）_____（¥_____元）的投标总报价，工期_____日历天，按合同约定实施和完成，修补项目中的任何缺陷，项目成果质量达到合格标准，符合招标文件及招标单位要求。

2. 我方承诺在投标有效期内不修改、撤销投标文件。

3. 如我方中标，我方拟派 _____为本项目经理；

4. 如我方中标，承诺如下：

（1）在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同。

（2）随同本投标函递交的投标函附录（投标人诚信承诺书）属于合同文件的组成部分。

（3）按照招标文件规定向你方递交履约担保。

（4）在合同约定的期限内完成并移交全部合同有关文件并交付项目最终成果。

（5）本投标函在投标有效期内对我方具有约束力，且随时准备接受你方发出的中标通知书。

（6）在价款结算过程中按照招标文件约定的方式进行结算。

（7）后期履约过程中除不可抗力外如放弃（拒绝）履约，同意履约保证金不予退还，三年内不参与荣事达集团招标活动。

5. 我方在此声明，所递交的投标文件及有关资料内容完整、真实和准确。

6. _____（其他补充说明）。

附录：投标人诚信承诺书

投标人：_____（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

地址：

电话：

_____年____月____日

附件二：

投标人诚信承诺书

致：合肥荣事达电子电器集团有限公司

我单位参加本次投标，郑重承诺如下：

1. 本次投标提供的资料都是真实有效、准确完整。如发现提供虚假资料或与事实不符，同意取消投标和中标候选人资格。
2. 本次投标绝无资质挂靠、串标、围标情形。否则，同意取消投标和中标候选人资格。
3. 本次招标如我方为中标候选人，除不可抗力（是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括自然灾害和社会突发事件，如地震、海啸、瘟疫、水灾、骚乱、暴动、战争等），决不因任何其它原因放弃中标候选人资格。
4. 我方中标后，严格按照招标文件和我单位投标文件的约定签订合同。
5. 我方达不到招标公告投标人资格要求条件参与投标或被行政主管部门、监督管理部门等暂停、取消公共资源交易资格且在限制期内参与投标的，同意视为弄虚作假进行处理。
6. 我方参加投标决不故意非实质性响应招标文件（如投标报价高于或等于该项目最高投标限价等）。否则，同意视为串通投标进行处理。
7. 我单位作为投诉人投诉时，投诉书上的法定代表人签字与我单位投标文件中的法定代表人签字一致（系同一人所签）。否则视为弄虚作假。
8. 若法定代表人的签字不是同一人所签或对签字有疑议时，投诉人应在被告知后的五个工作日内让其法定代表人到监管机构指定的地点进行字迹辨认和鉴定，否则视为投诉人弄虚作假。

出现违反上述承诺情形之一的，我方同意投标保证金不予退还，并在 1 至 3 年内不参与荣事达集团项目招标活动，愿意公开披露我单位违反承诺的不良行为信息，愿意接受处罚并承担所有经济损失和法律责任。

投标人：_____（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

年 月 日

附件三：法定代表人身份证明及授权委托书

法定代表人身份证明

投标人名称：

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_____（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件。

投标人：_____（盖单位章）

_____年_____月_____日

授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人，现委托_____为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改_____投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：

代理人无转委托权。

附：法定代表人和授权委托人的身份证复印件（正反两面）

注：本授权委托书需由投标人加盖单位公章并由其法定代表人（单位负责人）和委托代理人签字。

投标人：_____（盖单位章）

法定代表人：_____（签字）

联系电话：

委托代理人：_____（签字）

联系电话：

_____年____月____日

附件四：投标保证金

投标保证金有关证明材料

1、投标人基本存款账户开户许可证的复印件：

2、保证金转账或电汇凭证的复印件：

附件五：资格审查资料

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	
组织结构						
法定代表人	姓名		技术职称		电话	
技术负责人	姓名		技术职称		电话	
成立时间						
企业资质等级						
营业执照号						
注册资金						
开户银行						
账号						
经营范围						
备注						

表后附：投标人营业执照、资质证书副本、开户许可证复印件。

附件六：投标报价书

投 标 总 价

项目名称：_____项目

投标总价（大写）：_____（以元为单位）

投 标 人：_____（单位盖章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

编制时间：_____年_____月_____日

附件七:

投 标 报 价 明 细 表

序号	项目名称	项目说明	报价（元）	备注
1	软件产品费用	版权归属荣事达		
2	软件定制开发费用	定制开发与集成开发等		
3	软件实施服务费用	调研、蓝图设计、系统配置、测试、培训、上线支持等		
4	总计			

备注：不可自行添加行数，投标单位严格按照表格类目按顺序进行报价。

投标人盖章:

附件八：.售后服务系统功能需求清单



附件八：.售后服务系统功能需求清