

第一章 供应商须知

一、适用范围

本比选文件适用于松山湖材料实验室、松山湖（东莞）材料科技发展有限公司及其子公司商旅服务项目的供应商服务采购。

二、采购方式说明

本项目采用比选方式，即由采购人向符合条件的供应商发出比选邀约，供应商一次性报出不可更改的价格，采购人根据评审办法确定成交供应商。

三、响应文件的组成

（一）商务部分

1. 响应函
2. 法定代表人身份证明/授权委托书
3. 营业执照副本复印件
4. 资质证书复印件（IATA、ISO27001、ISO9001）
5. 近三年财务审计报告
6. 银行资信证明/授信额度证明
7. 合同业绩一览表及证明文件
8. 信誉情况自查承诺书及查询截图
9. 供应商基本情况表

（二）技术部分

1. 服务方案
2. 商旅管理 SaaS 平台功能说明及软件著作权证明
3. 系统对接方案及案例证明
4. 呼叫中心及客服团队情况说明（含社保证明）
5. 资源覆盖说明

6. 服务保障及应急方案

7. 技术偏差表

（三）价格部分

1. 报价一览表

2. 分项报价表

四、报价要求

1. 报价为含税综合价格，包含服务费、系统对接费、单据配送费、人工成本、税费、利润等一切费用，采购人不再支付其他费用。

2. 报价内容包括：

-机票代理服务费（含预订、出票、退改签）

-酒店代理服务费（含预订、退订）

-火车票代理服务费（含预订、退改签）

-网约车代理服务费（含预订、退订）

-商旅管理 SaaS 系统使用费（免费提供）

-系统对接费（OA、财务、主数据平台对接，不另行收费）

-数据报表及分析服务

-专属客服团队服务

3. 商旅管理 SaaS 系统不得收取费用。

4. 报价在投标有效期内不允许调整。

五、合同签订

1. 成交供应商须在收到成交通知书后 10 个工作日内与采购人签订合同。

2. 成交供应商无正当理由拒签合同的，列入采购人供应商黑名单，3 年内不得参与采购人任何采购项目。

六、保密

参与比选活动的各方应对比选文件和响应文件中的商业和技术秘密保密，否则承担相应法律责任。

七、其他

1. 采购人保留对比选文件的最终解释权。
2. 采购人有权在响应文件递交截止时间前修改比选文件，并以书面形式通知所有已获取文件的供应商。

第二章评审办法

一、评审方法

本项目采用综合评分法。评审委员会对满足比选文件实质性要求的响应文件，按评分标准打分，按得分由高到低推荐成交候选人。

二、初步评审

（一）形式评审

评审因素	评审标准
响应文件签署	法定代表人或授权代理人签字并加盖公章
响应文件格式	符合第五章格式要求
报价唯一性	只能有一个有效报价

（二）资格评审

评审因素	评审标准
营业执照	有效
IATA 资质	有效，证书号 08-3 和 08-0 开头
ISO27001+ISO9001	有效，范围涵盖信息服务/数据处理
财务报告	近三年审计报告齐全，年均营收 ≥ 5000 万元
资金垫付能力	≥ 8000 万元
业绩要求	近 3 年 ≥ 3 个同类项目，单项年交易额 ≥ 2000 万元
SaaS 平台	自主开发，运行 ≥ 3 年，有软著
呼叫中心	≥ 100 席，提供 7 $\times$ 24 小时服务，有场所及社保证明
系统对接	与主流 OA（致远）、财务系统 ≥ 2 个成功对接案例
信誉要求	各项查询均合格

资格评审任一项不满足的，响应文件按无效处理。

（三）响应性评审

评审因素	评审标准
服务期	符合比选文件要求
报价	不超过最高限价（如有）

实质性条款	对所有实质性要求作出响应
-------	--------------

三、详细评审（综合评分，满分 100 分）

（一）商务部分（30 分）

评审项	分值	评分标准
企业资质	8	IATA 一类 +ISO27001+ISO9001 等资质 全齐得 8 分；缺 1 项扣 2 分
财务实力	7	年均营收 ≥ 8000 万得 7 分； ≥ 5000 万—8000 万得 4 分； 其余不得分
资金垫付能力	5	≥ 1.2 亿得 5 分； ≥ 1 亿—1.2 亿得 3 分； ≥ 8000 万—1 亿得 1 分。
同类业绩	10	每提供 1 个单项年交易额 ≥ 5000 万的同类业绩得 2 分，最高 8 分（需 4 个业绩 满分）； 有国央企业绩加 2 分

（二）技术部分（40 分）

评审项	分值	评分标准
SaaS 平台功能完整性	12	平台功能覆盖预算管理、成本中心、差标管控、预订管理、订单管理、数据分析全部模块得 12 分；每缺 1 模块扣 2 分
系统对接能力	10	提供与主流 OA（致远）、财务系统、主数据平台对接的成熟 API 及案例，每类对接案例得 2 分，最高 10 分
呼叫中心及客服团队	6	≥ 500 席得 5 分， ≥ 300 —500 席得 3 分， ≥ 100 —300 席位得 1 分； 具有 7 $\times$ 24 小时服务能力及 SLA 保障承诺加 1 分。
资源覆盖能力	8	国内外机票全航司覆盖+酒店聚合能力+火车票 12306+全平台网约车服务，全满足得 8 分；每缺 1 项扣 2 分

服务方案及应急保障	4	方案完整、应急措施到位、有 SLA 承诺得 4 分
-----------	---	---------------------------

（三）价格部分（30 分）

评审项	分值	评分标准
机票代理服务费	13	以所有有效报价中最低的机票代理服务费单价（或费率）为基准价。基准价供应商得 13 分；其他供应商得分=（基准价/该供应商报价）*13
酒店代理服务费	7	以所有有效报价中最低的酒店代理服务费单价（或费率）为基准价。基准价供应商得 7 分；其他供应商得分=（基准价/该供应商报价）*7
火车票代理服务费	5	以所有有效报价中最低的火车票代理服务费单价（或费率）为基准价。基准价供应商得 5 分；其他供应商得分=（基准价/该供应商报价）*5
网约车代理服务费	3	以所有有效报价中最低的网约车代理服务费单价（或费率）为基准价。基准价供应商得 3 分；其他供应商得分=（基准价/该供应商报价）*3
专属客服服务等其他服务费	2	以所有有效报价中最低的专属客服代理服务费单价（或费率）为基准价。基准价供应商得 2 分；其他供应商得分=（基准价/该供应商报价）*2

四、评分计算

1. 供应商总得分=商务得分+技术得分+价格得分。
2. 得分保留小数点后两位。
3. 按总得分由高到低推荐 2-3 名成交候选

第三章合同主要条款

一、合同期限

3 年，合同一年一签。每年度结束后，采购人对供应商进行考核，考核合格后续签下一年度合同。

二、考核机制

考核指标	目标值	权重
呼叫接通率	≥95%	20%
预订准确率	≥99.5%	20%
退改签及时率	≥98%	15%
员工满意度	≥85 分	20%
系统稳定性	≥99.9%	15%
账单准确率	≥99%	10%

考核总分低于 80 分的，采购人有权要求整改；连续两年低于 80 分的，采购人有权终止合同。

三、违约责任

1. 供应商未按合同约定提供服务的，按月服务费的 5%支付违约金。
2. 因供应商原因导致员工无法正常出行的，供应商承担由此产生的全部费用及其他损失。
3. 供应商泄露实验室数据的，应支付违约金人民币 50 万元，采购人有权终止合同。

四、退出机制

1. 合同期内，任何一方提前 30 日书面通知后可终止合同，但须承担相应违约责任。
2. 合同终止后，供应商须配合完成数据迁移和过渡期服务，过渡期不少于 3 个月。

第四章服务需求及范围

一、项目背景

松山湖材料实验室是广东省首批省实验室之一，现有科研及管理人员千余人，常年有国内国际学术交流、项目合作、会议出差等需求。现通过比选方式选择专业商旅服务机构，为实验室提供一站式商旅管理服务。

二、服务范围

1. 松山湖材料实验室、松山湖（东莞）材料科技发展有限公司及其子公司的国内外机票、酒店、火车票代理服务、网约车代理服务及配套商旅管理系统服务。
2. 提供商旅管理 SaaS 平台，实现差旅全流程数字化管理。
3. 系统对接实验室 OA 审批系统、财务报销系统。
4. 提供数据分析报表及差旅成本优化建议。

三、功能需求

（一）预算管理

支持各层级部门独立设置预算，可按年度、月份对各部门或成本中心进行预算设置，预算类型包括机票、酒店、火车票、网约车等，支持预算告警、追加、停用。

（二）差标管控

1. 支持按岗位级别、出行类型设置不同的商旅管控规则。
2. 机票差标：可设置舱位等级、折扣区间、提前预订天数、最低价强制、时间段限制等。
3. 酒店差标：可按星级、城市、金额管控，支持协议酒店托管。
4. 火车票差标：可设置座席等级、申请单关联校验。
5. 支持超标申请审批流程，支持超标部分个人支付。

（三）预订管理

1. 机票预订：支持航班查询、舱位选择、退改签、代订、保险购买、行程单配送。
2. 酒店预订：支持搜索、比价、推荐、退订、协议酒店优先展示。

3. 火车票预订：支持 12306 预订、选座、抢票、退改签。
4. 网约车预订：支持滴滴出行、曹操出行、如祺出行等网约车平台预订、退订。

（四）订单管理

1. 支持出差申请单、机票、酒店、火车票、网约车等订单全流程管理。
2. 支持线下订单补录。
3. 提供各维度报表（成本中心、部门、个人等）。

（五）数据分析

1. 提供月度、季度、年度差旅数据分析报告。
2. 支持差旅成本结构分析、趋势分析、对标分析。
3. 提供差旅成本优化建议。

四、服务标准

（一）服务时间

全年 7×24 小时服务，含节假日。

（二）响应标准

1. 呼叫中心接通率 $\geq 95\%$ 。
2. 呼叫等待时间 ≤ 10 秒。
3. 预订请求响应时间 ≤ 15 分钟。
4. 退改签请求处理时间 ≤ 30 分钟。

（三）专属服务

1. 为实验室配备专属客户经理 1 名、专属客服团队。
2. 为重要科研人员（院士、PI 等）提供专人服务。
3. 提供紧急差旅保障（如航班取消、临时变更等）。

（四）旺季保障

春运、暑期、学术会议旺季期间提供预订保障，提供候补追位服务。

五、结算要求

1. 月结：30 天账期+30 天结算周期。
2. 机票结算价格须与中航信系统一致（含票价、退改手续费）。
3. 按自然月提供账单及对应发票。
4. 支持公对公结算，员工无需垫资。

六、系统对接要求

1. 提供标准 API 接口，支持 H5 嵌入和独立 APP。
2. 需对接实验室 OA 系统（出差审批流程）。
3. 须对接财务报销系统（订单和结算单同步）。
4. 对接费用不另行收取。

七、数据安全要求

1. 投标人须签署数据安全保密协议。
2. 实验室差旅数据不得用于其他商业用途。
3. 投标人须具备 ISO27001 信息安全管理体系统认证。
4. 数据存储须符合《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》及《广东省公共数据管理办法》等要求。

八、项目上线要求

1. 合同签订后 30 个自然日内完成系统对接及上线。
2. 上线前完成全员培训。
3. 试运行 1 个月后验收。

第五章响应文件格式

一、响应函

致：松山湖材料实验室

我方已仔细研究了松山湖材料实验室商旅服务采购项目比选文件的全部内容，愿意以人民币（大写）元（¥）的含税综合价格，按合同约定履行义务，提供商旅服务。

我方承诺：

1. 响应文件有效期自响应文件递交截止之日起计算，共 90 日；
2. 如我方成交，在收到成交通知书后 10 个工作日内签订合同；
3. 在签订合同时不提出附加条件；
4. 在合同约定期限内完成全部义务。

投标人：（盖单位章）

法定代表人或授权代理人：（签字）

日期：年月日

二、报价一览表

序号	服务项目	报价（元/年）	备注
1	机票代理服务费		按张/按交易额比例
2	酒店代理服务费		按间夜/按交易额比例
3	火车票代理服务费		按张
4	网约车代理服务费		按笔/按交易额比例
5	商旅管理 SaaS 系统	免费	不收取费用
6	系统对接费	免费	含 OA、财务、主数据对接
7	专属客服服务		含在综合报价内
合计		¥	含税

三、合同业绩一览表

序号	客户名称	项目类型	合同金额	年交易额	服务起止时间	证明文件
1						
2						
3						

四、技术方案目录

- 1. 公司及商旅业务概述
- 2. SaaS 平台功能清单及截图
- 3. 系统对接方案及案例
- 4. 呼叫中心及客服团队配置
- 5. 资源覆盖说明
- 6. 服务方案及 SLA 承诺
- 7. 应急保障方案
- 8. 培训方案
- 9. 数据安全保障措施