

询价文件

东莞实业投资控股集团有限公司 需采购一家 第三方客户满意度调研咨询 单位，现将相关情况介绍如下：

一、项目名称及内容

- 1、项目名称：东实集团 2025 年客户满意度调研项目；
- 2、采购范围：详见“附件六 用户需求书/技术规范书”；
- 3、项目地点：用户指定地点；
- 4、服务时间（供货时间/工期）：合同签订之日起至 2025 年 12 月 31 日完成前期设计、数据采集、分析总结报告等客户满意度调研相关工作，项目汇报工作则待采购人另行指定时间；

二、项目发布

本采购项目信息在东莞实业投资控股集团有限公司网站（<http://www.dgsy.com.cn/>）发布（参照《东实集团招标采购管理办法》、《工程招标实施细则》、《采购实施细则》要求执行）。

★三、响应人资格要求

- 1、响应人须为在中华人民共和国境内登记注册的具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织。经营范围包含市场调查、信息咨询、管理咨询等相关业务。【提供《营业执照》复印件（加盖公章）或《事业单位法人证书》复印件（加盖公章）或其他主体证书复印件（加盖公章）】

2、业绩要求：同时具备人才安居（房屋租赁/长租公寓）、物业服务、商业中心（商业街区）、产业园区、酒店服务五大行业的客户满意度调研项目经验，拥有以上五个行业客户满意度调研的行业数据库及对标数据；要求 2023 年 7 月 1 日起至 今，完成至少 1 个合同总金额在 16 万或以上的综合性客户满意度调研项目业绩，该综合性项目合同至少包含三个行业，其中必需包含酒店服务、人才安居（房屋租赁/长租公寓）两个行业的客户满意度调研及对应数据库，另需包含物业服务、产业园区、商业中心（商业街区）任一行业的客户满意度调研及对应数据库。【按合同签订时间为准，须提供合同关键页复印件（包含但不限于合同首页、合同金额页、合同签字页等）、该合同期内任意一期发票复印件，并加盖投标人公章。】

3、人员要求：响应人拟派项目负责人须具备5 年以上客户满意度调研的工作经验，全日制本科及以上学历。【提供工作合同复印件、学历证书（加盖公章）】

4、未被列入东实集团及下属企业相关领域黑名单。【以东莞实业投资控股集团有限公司发文（东实通〔2021〕44 号）、（东实通〔2021〕98 号）、（东实通〔2022〕75 号）（东实通〔2023〕37 号）为准，如有最新发文通知，按最新文件执行。】

5、参加此次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。响应人未被列入“信用中国”网站

(www.creditchina.gov.cn) “记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单”记录名单。【须提供书面声明（加盖公章）】。

6、健全的财务与纳税记录，需要提供健全的财务会计制度的证据（如经审计的财务报告或银行资信证明），以及依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

7、项目不接受联合体投标。响应人须结合本次文件要求，提供项目总体服务方案及计划。

四、采购内容及要求

具体要求详见本询价文件《技术规范书》。响应人须仔细阅读本技术规范书，因未详细了解本技术规范书造成报价项目遗漏，由响应人自行负责。

五、完成时间

合同签订之日起至 2025 年 12 月 31 日按季度完成前期设计、数据采集、成果报告等客户满意度调研相关工作，项目汇报工作则待采购人另行指定时间。

六、支付方式

（1）问卷设计完成，经采购人确认后，向成交单位支付项目合同总金额的 10%；

（2）成交人按用户需求书要求的调研方式、抽样比例等执行调研，项目完成，成交人提交最终报告及相关资料并进行汇报，经采购人验收合格后向成交单位支付至合同总金额的 100%。

注：本项目由接受调研服务的采购人下属公司（安居建设投资有限公司、东鸿物业发展有限公司、东莞迎宾馆酒店有限公司、东莞文旅有限公司、东莞市大学创新城市建设发展有限公司、东莞市东实产城发展有限公司）按比例分摊支付，各下属公司具体支付比例由采购人另行确定，成交人须无条件接受。

七、报价

采购限价：¥260000 元（含税）。

本项目发包方式为固定总价包干，实行固定价格报价，包括但不限于：完成本项目的成本、利润、税金等在项目过程中可能产生的一切费用。响应人已充分考虑了本项目服务内容及要求描述工作量可能与最终实际工作量存在差距的风险。

八、定标

本次项目采用询价方式进行采购，询价小组对各供应商响应文件进行审核，并根据质量和服务均能满足采购文件实质性响应要求且报价最低的原则，推荐成交候选供应商。

询价结束后，招标采购工作小组将相关询价情况按程序审批并确定成交人。

九、采取的合同文本

合同签订的依据为询价函、响应文件及补充说明等。确定成交单位后，成交单位在 10 天内与采购人签订合同。

响应人收款前需向采购人提供请款材料和开具合法有

效等额的增值税专用发票，否则采购人有权拒绝付款。

★十、响应文件的组成部分（响应文件本项资料如有不全，则作无效报价处理）

- 1、报价函（模板）及报价清单（清单自拟）；
- 2、法定代表人身份证明（模板）以及法定代表人身份证复印件；
- 3、法人授权书（模板）及被委托人身份证复印件；
- 4、承诺函（模板）；
- 5、符合“响应人资格要求”对应的证明资料；
- 6、响应人认为需要提供的其他资料。

响应人须严格按照采购人提供的表单格式报价，响应文件必须装订完整，于骑缝处加盖投标单位企业公章。**装有响应文件的文件袋须贴有密封条，于骑缝处加盖企业公章。**

十一、响应文件份数

正本一份，并提供响应文件扫描件电子版（U 盘）。

十二、保证金金额及缴纳方式

响应人应按询价文件规定的金额和期限交纳报价保证金，响应人与交款人名称必须一致，非响应人缴纳的报价保证金无效。

- 1、报价保证金：拟中标单位当天转账人民币大写伍仟贰佰元整（小写 ¥ 5200.00 元）至以下投标保证金专用账户（响应人与交款人名称必须一致，不接受个人名义转账）。
（注：报价保证金金额为项目采购限价的 2%。）

报价保证金收款账户信息:

帐户名称: 东莞实业投资控股集团有限公司

开户银行: 中国邮政储蓄银行东莞市分行

银行帐号: 100899920180018888

2、履约保证金

中标人与采购人签订合同时提交履约保证金, 履约保证金金额为: 中标合同金额的 10% 。履约保证金采用银行转账方式提交, 中标人不能按本询价文件要求提交履约保证金的, 采购人将有权取消中标人的中标资格。

3、报价保证金在本项目合同签订后自动转为履约保证金, 履约保证金金额不足部分由中标人按询价文件要求提交。

十三、开标时间及地址

1、开标时间: 2025 年 10 月 16 日(星期 四)下午 15:00。

2、开标地址: 东莞市东城街道八一路 1 号机关二号大院 9 号楼东实集团 3B 会议室

联系人: 黄工

联系电话: 18274807900

十四、注意事项

1、若响应人未按规定时间将文件送达现场, 视为放弃投标资格。

2、采购人向响应人提供的有关资料和数据, 是采购人现有的能使响应人利用的资料, 采购人对响应人由此而做出的推论、理解和结论概不负责。

3、本项目执行过程中将遵循国家、省、市有关法律、法规、标准、技术规范和规范性文件的最新规定。

4、成交单位对采购文件中技术条款作出的负偏离，采购人如不接受，可要求成交单位以采购文件的要求为准，如成交单位拒绝的，采购人有权取消其成交资格或取消合同。采购人不作任何补偿。

5、本项目仅可提交一个报价方案，提交两个或以上报价方案的响应人视为无效报价。

6、本项目不接受响应人其他附加条件。

7、有下列情形之一的，报价保证金将被没收，并纳入采购人供应商黑名单：

（1）中标后无正当理由放弃中标或不与采购人签订合同。

（2）成交人将本项目转让给他人，或者在报价文件中未说明，且未经采购人同意，将中标项目分包给他人，采购人可没收其报价保证金。

（3）报价人提供虚假报价文件或虚假补充文件。

东莞实业投资控股集团有限公司（采购人）

2025年10月11日

附件一 响应须知

响应须知

项号	内容	说明与要求
1	项目名称	东实集团 2025 年客户满意度调研项目
2	建设地点	东莞市
3	项目性质	第三方客户满意度调研
4	发包要求	固定总价包干
5	质量标准	详见技术规范书
6	工期要求	详见“五、完成时间”
7	单位资质要求	详见“三、响应人资格要求”
8	询价保证金金额及缴纳方式	详见“十二、保证金金额及缴纳方式”
9	询价有效期	90 天
	响应人不得存在的情形	1、响应人不得存在下列情形之一，否则采购人有权取消其参与响应资格或成交资格： （1）为采购人不具有独立法人资格的附属机构（单位）； （2）被责令停业的； （3）被暂停或取消投标资格的； （4）财产被接管或冻结的； （5）在最近三年内有骗取中标、严重违

项号	内容	说明与要求
		约、重大质量或安全问题的； （6）法律法规规定的其他情形； （7）询价文件规定的其他情形：见询价公告或询价响应须知前附表。 2、响应人在询价活动中有下列行为之一的，应视情节轻重，暂停或取消其参与采购人及东实集团旗下采购项目的资格： （1）响应人之间相互串通、或与采购人、代理机构、评审委员会成员串通询价，损害采购人或者其他响应人的合法权益的； （2）向采购人、代理机构、评审委员会成员或其他相关工作人员行贿的； （3）以他人名义询价或以其他方式弄虚作假，骗取成交的； （4）成交人私自将成交项目转让给他人的，将成交项目肢解后分别转让给他人的； （5）成交人无正当理由不与采购人订立合同，在签订合同时向采购人提出附加条件，或者不按照询价文件要求提交履约担保的； （6）响应人捏造事实、伪造材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉，给他人

项号	内容	说明与要求
		造成损失的; (7) 相关工作人员应当回避而不回避的; (8) 其他违法违规的行为。 3、有下列情形之一的, 视为响应人串通询价, 其响应无效: (1) 不同响应人的响应文件由同一单位或者个人编制; (2) 不同响应人委托同一单位或者个人办理响应事宜; (3) 不同响应人的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人; (4) 不同响应人的响应文件异常一致或者响应报价呈规律性差异; (5) 不同响应人的响应文件相互混装; (6) 不同响应人的响应保证金从同一单位或者个人的账户转出。 4、使用通过受让或者租借等方式获取的资格、资质证书响应的, 属于以他人名义询价, 其响应无效: 5、有下列情形之一的, 属于以其他方式弄虚作假的行为, 其响应无效: (1) 使用伪造、变造的许可证件; (2) 提供虚假的财务状况或者业绩;

项号	内容	说明与要求
		(3) 提供虚假的项目负责人或者主要技术人员简历、劳动关系证明; (4) 提供虚假的信用状况; (5) 其他弄虚作假的行为。 6、响应人相关工作人员与采购人或采购代理机构有以下利害关系之一的, 应当回避: (一) 是其主要负责人的近亲属的; (二) 询价活动前 3 年内与其存在劳动关系, 担任其董事、监事, 是其控股股东或实际控制人, 或存在其他经济利益关系, 可能影响询价活动公平公正的; (三) 其他可能影响询价活动公平、公正进行的关系。

附件二报价函

报价函

 公司（采购人）：

针对贵司 项目，我司愿意以含税价合计人民币 xxxx 元（大写），¥xxx.00（小写） 承接此项目。

响应人名称（加盖公章）：

法定代表人（签名或盖章）：

联系人：

联系电话：

日期：

附件三法人证明

法定代表人身份证明书及法定代表人身份证复印件

 公司（采购人）：

本证明书声明：注册于（国家名称）的____（响应人名称）
在下面签字的_____（法定代表人姓名、职务）为本公司的
合法代表人（须附法定代表人身份证复印件）。

特此证明

响应人名称（加盖公章）：

响应人地址：

法定代表人（签名或盖私章）：

职务：

附件四法人授权书

授权委托书

 公司（采购人）：

本委托书声明：在下面签字的（填写法定代表人姓名、职务）代表（填写响应人名称）委托在下面签字的（填写受委托人的姓名、职务）为本公司的合法代表人，就（填写项目名称）项目等相关服务的谈判和合同的执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜（相关身份证复印件须附后）。

本委托书于年月日至年月日签字生效，有效期与询价有效期一致，特此声明。

响应人名称（加盖公章）：

响应人地址：

法定代表人（签字或盖章）：

职务：

受委托人（签字或盖章）：

职务：

日期：

附件五承诺函

承诺函

 公司（采购人）：

我司就参加 （项目名称）项目投标工作，作出以下承诺：

我公司已充分了解采购项目情况，本次报价完全响应询价文件的要求，我公司所提供的 （服务内容）等于或优于采购人需求，并承诺如不满足采购人需求，采购人有权取消合同并进行违约处罚。

响应人名称（加盖公章）：

响应人地址：

法定代表人（签字或盖章）：

职务：

日期：

附件六用户需求书/技术规范书

用户需求书/技术规范书

一、项目服务内容

1.1 根据子公司需求，差异化开展第三方客户满意度调研工作，挖掘现阶段存在的问题，并通过数据分析、行业对标，形成客户满意度调研分析报告及客户关系工作提升建议。

1.2 调研范围、调研方式及抽样比例：针对 6 家下属企业安居建设投资有限公司（以下简称“安居”）、东鸿物业发展有限公司（以下简称“东鸿”）、东莞迎宾馆酒店有限公司（以下简称“迎宾馆”）、东莞文旅有限公司（以下简称“文旅”）、东莞市大学创新城市建设发展有限公司（以下简称“大创”）、东莞市东实产城发展有限公司（以下简称“产城”）及下辖项目开展客户满意度调研。根据各下属企业项目情况、客户类型、客户数量差异化设置调研方式及抽样比例。

公司	预估项目数量（个）	客户分类	预估客户数量（批）	最小抽样比例	最小样本量（个）	调研方式	各渠道预估样本量				
							短信	电访	面访、拦截	暗访	神秘顾客
大创	1	租住、办公、商户	1820	11%	198	问卷调研、电话调研					
产城	2	厂房、商户	59	100%	59	问卷调研、电话调研、现场拦截					
文旅	6	办公、商户	281	100%	281	问卷调研、电话调研、现场拦截	调研方式为“问卷调研”的所有客户全覆盖推送短信问卷不少于2轮，所有回收样本均有效，预估样本量1353个。	电话调研样本量占总量不少于20%，预估样本量390个。	面访、拦截调研占总量不少于20%，预估样本量652个。	预估35个	迎宾馆餐饮、住店分别1次神秘顾客，预估2次
		消费者	1081万	/	500	拦截调研					
安居	15	租住、办公、商户	4770	13%	623	问卷调研、电话调研					
迎宾馆	1	住店、餐饮、宴会、会议	17205	3%	453	问卷调研、电话调研、现场拦截、住店神秘顾客					
东鸿物业	5	租住、办公、商户、产权业主	5001	6%	316	问卷调研、电话调研					
		大客户	35	100%		电话暗访					
合计	30	/	29172	8%	2430	/					

注意：客户分类、项目数量、客户数量、各渠道样本量均为预估，具体以实际为准。如问卷调研回收量不足时，需用其他调研方式完成至最小抽样。

1.3 主要服务内容及交付成果:

序号	阶段	工作项目	备注
1	前期策划阶段	项目基础信息收集整理	/
2		前期内部访谈研究	集团及下属管理层及业务模块相关领导/资深员工
3		满意度调研问卷设计	各下属企业各类客户均需设计问卷
4		神秘顾客检查问卷设计	包含餐饮、住店 2 个业态
5		客户名单整理	/
6	项目实施阶段	数据采集-短信推送	全覆盖短信问卷不少于 2 轮
7		数据采集-电话访问	电话访问调研
8		数据采集-电话深访	大客户电话深访
9		数据采集-面访、拦截访问	调研方式为面访、拦截调研的客户进行面访、拦截调研
10		神秘顾客检查实施	2 个业态，餐饮、住店
11	成果报告阶段	数据审核分析及得分表输出	/
12		总体分析报告-年度	含集团及下属公司
13		报告汇报	

采购人在收到咨询研究成果后提出修改意见的,成交响应人

应及时修改并重新提交。

1.4 咨询单位服务要求：

(1) 响应人在人才安居（房屋租赁/长租公寓）、物业服务、商业中心（商业街区）、产业园区、酒店服务五大行业的客户满意度调研项目经验，尤其是东莞地区的相关经验且拥有以上行业客户满意度调研的行业数据库及对标数据。响应人应提供第三方客户满意度调研一手调研的行业数据库及行业对标数据，供本项目参考使用。

(2) 响应人在项目实施过程中能提供标杆企业优秀做法分享、各层级/条线的客户意识培训方案建议、同性质行业对标交流学习等增值服务。

1.5 拟派项目服务团队要求：

(1) 安排经验丰富人员成立专项工作小组，包含方案设计、调研执行、数据分析处理、报告撰写、事务协调沟通等模块工作。

岗位名称	人员数量	资格与经历	备注
项目总监 (项目牵头人/负责人)	1 名	①5 年及以上行业经验； ②全日制本科及以上学历； ③熟练掌握客户满意度调研的相关知识，有行业客户满意度调研成功案例；	

		④具有良好的表达沟通能力、情绪感知能力。	
数据分析师	1 名	①5 年及以上行业经验； ②能熟练开展数据处理分析、报告整理工作，并具有相关成功案例。	
运营督导	1 名	①5 年及以上行业经验； ②有过满意度调研数据采集、质量管控等成功案例。	
研究顾问	1 名	①5 年及以上行业经验； ②有同行业客户满意度调研成功案例，具有方案设计、资源配置等管理能力	