

珠海九洲建设投资控股有限公司第三方客户满意度 调研服务-招标公告

| | |
|--------------|--|
| 项目编号 | JTPT-XM2023-ZB-007 |
| 项目名称 | [珠海九洲建设投资控股有限公司第三方客户满意度调研服务] |
| 项目地址 | [珠海市] |
| 招标人 | 招 标 人：[珠海九洲建设投资控股有限公司] 通讯地址：[九洲港国际货运码头联检大楼（情侣南路 278 号）旁 5 号仓库] 邮政编码：[519000] 联 系 人：[陈振宇] 联系电话：[13631299013] |
| 招标代理单位 | 名 称：[珠海九洲现代服务有限公司] 通讯地址：[珠海市香洲区吉大石花东路 9 号珠海度假村酒店（丽居客棧 78 区九洲物业 7817-7818 室招标代理部）] 邮政编码：[519000] 联 系 人：[何女士] 联系电话：[0756-3236037] 电子邮件：[zhaocai-jzwy@zhjzgroup.com] |
| 招标范围 服务内容 | ■项目概况：本次客户满意度调研对象覆盖九洲美好生活体系高端会员及普通流动客户两类，高端会员包括九洲美好生活的项目业主及高尔夫会籍客户。普通客户包括九洲美好生活的自营品牌实体店客户（含九尚书店、九膳餐饮、九咖咖零售、九艺服务等）。了解他们对九洲美好生活服务的真实评价，挖掘当前服务存在的不足，以便九洲美好生活体系针对性的改进，更好的满足客户需求，提高服务质量。建立科学的服务满意度衡量指标；了解九洲美好生活体系下会员和客户的满意度现状；为满意度管理策略制定提供依据。 ■招标范围及内容：本项目为珠海九洲建设投资控股有限公司第三方客户满意度调研服务，包括但不限于：（一）收集并建立符合九洲美好生活服务的满意度指标体系：结合本公司过往项目满意度调研案例，及九洲美好生活的服务体系，通过深度访谈等方式，对九洲美好生活高端会员和普通 |



| | | | |
|-------------------|--|---------------|---------------|
| | <p>客户进行调研，了解他们对九洲美好生活服务的需求和期望，服务中存在的不足有哪些。此外，通过内部座谈会的形式，与服务公司管理人员进行探讨，最终确定满意度评价指标。</p> <p>(二) 满意度数据收集：(1) 通过多渠道方式对客户进行满意度数据收集。</p> <p>① 针对高端会员，采用九洲美好生活平台，或由服务人员，通过短信、微信、公众号推送答题链接及海报扫码等方式进行收集。</p> <p>② 针对普通客户，通过电话调查、短信、微信推送答题链接等方式。针对到店客户，可在现场设置二维码，客户扫码答题等方式进行收集。</p> <p>(2) 对各项目/不同类型门店，进行科学抽样。</p> <p>① 高端会员覆盖不同会员等级客户，每个季度总共完成 200 组右。</p> <p>② 普通客户覆盖不同项目和门店类型，每个季度至少完成 400 组以上。</p> <p>(三) 满意度调研成果输出：通过多个维度分析数据，从不同项目、不同城市、不同客户类型等角度，发现客户评价较低的项目、指标，及评价较低的客户特征。针对低满意度客户进行抽样进行电话回访，发现问题所在，提出改进和提升建议。</p> <p>具体详情见第五章《任务书》。</p> | | |
| <p>投标资格</p> | <p>■ 投标人须为在中华人民共和国境内合法有效注册、具有独立承担民事责任能力，持有合法有效营业执照的企业法人或其他组织；</p> <p>■ 投标人参加本项目招标活动前三年内，在经营活动中没有严重违法记录；</p> <p>■ 已购买本项目招标文件，只有在招标代理机构处购买了招标文件的投标人才有投标资格；</p> <p>■ 本项目不接受联合体投标。两家或以上投标人有如下情况之一的，不得同时参加投标，一经发现将均作无效投标处理：1) 法定代表人为同一人的；2) 存在控股或管理关系的；</p> <p>备注：投标人应核对企业的资格是否符合上述投标资格条件后再报名，因不符合投标资格条件而造成的后果由投标人自负(招标文件工本费支付后不退还)。</p> | | |
| <p>资金来源</p> | <p>企业自筹</p> | <p>招标方式</p> | <p>自主公开招标</p> |
| <p>预算价(含税)</p> | <p>¥407,570.00 元</p> | | |
| <p>投标报价上限(含税)</p> | <p>不得高于¥387,191.50 元</p> | <p>投标报价下限</p> | <p>无</p> |

| | | | |
|-------------------|--|---------|---------------|
| 入围方式 | 资格后审 | 评标办法 | 综合评分评标法 |
| 投标保证金 | [¥7,700.00]元 | 招标文件工本费 | [500]元 (含税) |
| 招标公告时间 | 2023年8月24日至9月4日 | | |
| 报名时间 | 2023年8月24日至9月4日(法定节假日、休息日除外), 每日上午9时至12时, 下午14时至17时30分; 截止时间 2023年9月4日 17时30分; | | |
| 投标文件截止时间/ 开标时间 | <p>(一) 投标文件递交截止时间: 2023年9月5日09时30分; 递交方式(二选一): (1) 现场递交: 投标文件的递交于截标时间前30分钟开始接收投标文件, 提前或逾期递交或不符合规定的投标文件恕不接收, 投标保证金的提交时限与此相同; (2) 快递递交: 各投标人按照招标文件要求的时间、地点, 将投标文件盖章密封后, 通过邮寄的形式递交投标文件, 投标文件递交时间以签收时间为准, 请各投标人预留好在途时间, 超出截标时间递交的投标文件将拒收。 邮寄地址: 珠海市香洲区九洲港国际货运码头联检大楼(情侣南路278号)旁5号仓前台 何女士 13750060181 (拒收到付文件)</p> <p>(二) 开标时间: 2023年9月5日09时30分;</p> | | |
| 开标地址 | 珠海市香洲区九洲港国际货运码头联检大楼(情侣南路278号)旁5号仓库103会议室 | | |
| 报名方式 | <p>方式: 网上报名/现场报名 联系人: 何女士 电话: 0756-3236037 邮箱: zhaocai-jzwy@zhjzgroup.com 现场报名地址: 珠海市香洲区吉大石花东路9号珠海度假村酒店(丽居客棧78区九洲物业7817-7818室招标代理部)</p> | | |

| | |
|--------------------|--|
| <p>报名及获取招标文件方式</p> | <p>潜在投标人可采用电子邮件 (zhaocai-jzwy@zhjzgroup.com) 的方式获取招标文件, 获取招标文件时须提供以下资料:</p> <p>(1) 银行转账凭证 (网上购标的)、营业执照或其他组织证明文件 (复印件加盖公章);</p> <p>(2) 项目名称、公司名称、联系人、电话等基本信息;</p> <p>招标文件工本费支付方式 (二选一):</p> <p>(1) 通过银行转账, 采用转账的请转账到以下账户, 并备注简称 (项目名称、项目编号及投标单位名称的简称), 转账后将凭证发到 zhaocai-jzwy@zhjzgroup.com</p> <p>账户名: 珠海九洲现代服务有限公司 银行账号: 662667870674 开户行: 中国银行珠海九洲港支行</p> <p>(2) 现金 (扫码) 购买: 电话联系报名联系人索取支付码 购买地址: 珠海市香洲区吉大石花东路 9 号珠海度假村酒店 (丽居客栈 78 区九洲物业 7817-7818 室招标代理部)</p> |
| <p>获取招标文件时间</p> | <p>报名成功后电子邮箱发售招标文件。</p> |

招标人: 珠海九洲建设投资控股有限公司

2023 年 8 月 24 日

