



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

旅遊局

第 1/CON/DFCQ/2021 號公開招標 –

“為 2021 年「星級旅遊服務認可計劃」餐飲界別提供監督期評審服務”之公開招標卷宗

1. 招標方案

- 附件一 – 聲明書格式
- 附件二 – 臨時保證金銀行擔保格式
- 附件三 – 臨時保證金銀行存款憑單格式
- 附件四 – 確定保證金聲明書格式
- 附件五 – 確定保證金銀行擔保格式
- 附件六 – 價目表格式
- 附件七 – 人力資源和專項人員的專業資格格式
- 附件八 – 投標人經驗格式

2. 承投規則

第一部分 - 法律和技術條件

第二部分 - 特定要求表

3. 招標公告



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

1. 招標方案

1. 服務名稱

為 2021 年「星級旅遊服務認可計劃」餐飲界別提供監督期評審服務。

2. 招標依據的資料

撰寫投標書應以本招標方案及其附件、承投規則，以及招標公告之內容為依據。

3. 查閱及取得卷宗副本之地點、日期及時間

- 3.1 有意者可自招標公告公佈日起至開標日及時間前，於辦公時間內到澳門宋玉生廣場 335-341 號獲多利大廈 12 樓旅遊局接待處櫃檯查閱招標卷宗；
- 3.2 亦可繳付貳佰澳門元(MOP200.00) 文件費以取得有關招標卷宗，包括招標方案及其附件，以及承投規則副本；
- 3.3 也可透過旅遊局網頁（<http://industry.macaotourism.gov.mo>）內免費下載有關招標卷宗，包括招標方案及其附件，以及承投規則；
- 3.4 招標卷宗之葡文版譯自中文版，如有不一致或歧義，應以中文版本作準。

4. 講解會

講解會將於 2021 年 4 月 20 日下午 3 時在澳門宋玉生廣場 335-341 號獲多利大廈 5 樓旅遊局會議室舉行。

5. 遞交投標書的地點及期限

- 5.1 投標書須在 2021 年 5 月 10 日下午 5 時之截標日期前，於辦公時間內交到澳門宋玉生廣場 335-341 號獲多利大廈 12 樓旅遊局接待處櫃檯，逾期不予接納；
- 5.2 倘若投標書以郵寄方式投遞，投標人將成為唯一承擔遲延責任者；倘在截標期後才收到投標書，投標人不可在文件遞交時間的問題上提出任何之聲明異議。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

6. 請求解釋之申請

要求解釋的申請應以書面及在 2021 年 4 月 23 日前登入澳門旅遊業界網站 (<http://industry.macaotourism.gov.mo>) 採購資訊公告欄提交有關問題，相關解答亦會透過該網站公佈。

7. 投標書

7.1 投標人須提交以中文或葡文撰寫的投標書，其內容應符合以下條件：

- a) 投標人之地址或公司 / 機構須設在澳門特別行政區；
- b) 不包含任何種類的限制性或特殊條款；
- c) 投標價格須以澳門元(MOP)訂出，並必須提供總價格及單項價格，總價格須分別以阿拉伯數字和大寫標明；
- d) 投標人如對每項完成工作有特定付款要求，須在投標書內列明；
- e) 投標人須在投標書簽名及蓋上公司 / 機構印章，並由具代表投標人權力的人簽署。若投標書由受權人簽署，還須附上經公證認定其獲賦予相關權力的授權書正本或經鑑證的副本，有關授權書應放入標示“文件”字樣的信封內；
- f) 投標書不得塗改及在行間插寫，並應以同一類型的打字機或電腦打印機編印，倘為手抄本則以同一字體及墨水書寫。

7.2 以下文件應放入不透光的信封內並以火漆封口，信封面寫上“文件”字樣並在信封面註明投標人的姓名或公司 / 機構的名稱、招標名稱“第 1/CON/DFCQ/2021 號公開招標 – 為 2021 年「星級旅遊服務認可計劃」餐飲界別提供監督期評審服務”及“旅遊局”字樣：

- a) 提供臨時保證金之證明文件。
 - 若以現金、本票或支票方式向旅遊局繳交，須具備由旅遊局發出之收據 (正本或經鑑證的副本)；
 - 若以銀行擔保方式作出，須按“附件二”格式及提交其正本；
 - 若以銀行存款存入形式作出，須具備銀行存款收據 (正本) 及附上“附件三”的聲明書；
- b) 按“附件四”格式填寫確定保證金聲明書，聲明在獲判給後將會繳交確定保證金 (須由投標人或其法定代表人簽署及蓋有公司/機構印章)；



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

- c) 由財政局發出，證明其最近五年內未因稅捐及稅項而結欠有澳門特別行政區之債務的聲明書，發出日期須為開標日前不超過三個月（正本或經鑑證的副本）；
- d) 倘若投標人為公司，須提交 1) 由商業及動產登記局發出的商業登記及倘有的公司組織章程修改之證明正本或經鑑證的副本，發出日期須為開標日前不超過三個月；以及 2) 本年度的 M/8 營業稅—徵稅憑單（正本或認證繕本）或 3) 最新 M/1 營業稅 - 開業/更改申請表之認證繕本（只適用於本年內成立的公司）；
- e) 倘若投標人為學術機構，須提交刊登於《澳門特別行政區公報》內其設立之組織章程；
- f) 倘若投標人為社團，須提交由身份證明局發出的最新社團登記證明書（正本或認證繕本）和刊登於《澳門特別行政區公報》內其設立之社團章程；
- g) 倘若投標人為自然人，須提交身份證明文件之影印本；
- h) 若投標書及其附同文件由受權人簽署，還須附上經公證認定其獲賦予相關權力的授權書正本或經鑑證的副本。

7.3 以下文件應放入不透光的信封內並以火漆封口，信封面寫上“投標書”字樣並在信封面註明投標人的姓名或公司 / 機構的名稱、招標名稱“第 1/CON/DFCQ/2021 號公開招標 – 為 2021 年「星級旅遊服務認可計劃」餐飲界別提供監督期評審服務”及“旅遊局”字樣：

- a) 按照“附件一”格式填寫聲明書（簽名須經公證認定，公證認定註明簽署人具有這方面的身份及權力）；
- b) 服務方案，按“特定要求表”內述服務要求，編寫詳細的執行計劃，內容包括理念說明、各階段的工作內容設計說明，工作進度（時間表）安排和人力分配說明、時效管理和監控的計劃說明、神秘顧客服務評核所得資料的質量保證和分析方法說明，以及提交“特定要求表”第 4 條內註明的各式問卷及報告範本（須由投標人或其法定代表人簽署及蓋有公司/機構印章）；
- c) 按照“附件六”格式填寫價目表（須由投標人或其法定代表人簽署及蓋有公司/機構印章）；
- d) 人力資源及專業資格，按照“特定要求表”內述服務和要求，配置相應的人力資源，按“附件七”格式填寫（須由投標人或其法定代表人



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

簽署及蓋有公司/機構印章)；

- e) 投標人經驗，按照“附件八”的格式列明最近五年曾否為澳門公共部門或澳門私營部門提供神秘顧客服務評核的經驗說明（須由投標人或其法定代表人簽署及蓋有公司/機構印章），並提交相關的證明文件影印本以作評分之用（例如判給信函、合同、付款證明或服務滿意信函等）；
- f) 投標人認為有助於評審標書的任何其他文件。

7.4 把上述“文件”的信封及“投標書”的信封放入第三個不透光信封內並以火漆封口，在該信封上寫上投標人的姓名或投標公司/機構的名稱，並註明：“第 1/CON/DFCQ/2021 號公開招標 – 為 2021 年「星級旅遊服務認可計劃」餐飲界別提供監督期評審服務”，於招標公告所示期間內，以具收件回執之掛號信寄往，或將之送交旅遊局，地址為澳門宋玉生廣場 335-341 號獲多利大廈 12 樓接待處櫃檯，並取回收件回執。

8. 投標書的有效期限及投標書的存續期

投標書的有效期限為九十天，自開標儀式日起計，並可按照七月六日第 63/85/M 號法令第三十六條的規定續期。

9. 臨時保證金

9.1 臨時保證金金額壹萬捌仟貳佰澳門元 (MOP18,200.00)，遞交方式：

- a) 以現金、本票或支票方式向旅遊局繳交，本票或支票抬頭須註明收款人為“旅遊基金”；或
- b) 銀行擔保，銀行擔保的撰寫格式見本招標方案“附件二”；或
- c) 以銀行存款存入旅遊基金在澳門大西洋銀行帳戶，帳戶編號：8003911119。投標人須在投標書“文件”信封內放入存款收據（正本）並連同銀行存款聲明書（格式見本招標方案“附件三”）；

9.2 提供或取消擔保引致之一切開支，須由投標人承擔；

9.3 臨時保證金將按以下情況退還：

- a) 投標書未獲接納；
- b) 投標書有效期屆滿或在屆滿前，判給實體已與獲選投標人訂立合同；
- c) 判給實體不就是次服務作出判給。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

10. 確定保證金

- 10.1 確定保證金金額相當於判給總價格的百分之四(4%)，該保證金可由被判給人按前款有關繳交臨時保證金之方式繳交，銀行擔保的撰寫格式見本招標方案“附件五”。確定保證金只在判給獲得批准後才繳交；
- 10.2 被判給人可將其臨時保證金之金額用以繳付確定保證金；
- 10.3 被判給人必須於判給通知日計起 8 天內繳交確定保證金，倘被判給人並非因不取決於其意願的充分原因而在指定時間內未能提交確定保證金，則臨時保證金將歸由旅遊局所有，且有關判給即時失去效力；
- 10.4 在所有服務完成後，確定保證金將予以退還。

11. 修改

所有投標書一經遞交，不得修改。

12. 評審準則

旅遊局不必把服務判給予最低價的投標人，但會根據投標書所載資料及有關說明對投標書進行分析，並根據下表判給標準及所佔比重評審出最適合、恰當及有利於達到預期目標的投標書：

判給標準	所佔比重
服務方案	50%
總價格	30%
人力資源及專業資格	10%
投標人經驗	10%

12.1 服務方案 (50%)

依照載於澳門旅遊業界網站內「星級旅遊服務認可計劃」餐飲界別之《申請指南》第5.4項和《評審準則》的要求，以及“特定要求表”內容和服務要求，對投標書內容的以下各部分作出評分：

- a) 理念說明和各階段的工作內容設計說明 0-15%



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

- b) 工作進度（時間表）安排和人力分配說明、時效管理和監控的計劃說明 0-10%
- c) 神秘顧客服務評核所得資料的質量保證和分析方法說明 0-10%
- d) 神秘顧客服務評核問卷範本 0-10%
- 註：神秘顧客服務評核進行巡查時，所評核的項目和事項，以及其相應可量度評分，以符合「星級旅遊服務認可計劃」監督機制的評審目的和準則。
- e) 《監督期商戶的獨立評審報告》範本 0-5%
- 註：報告內容需包括商戶在神秘顧客服務評核的各項評分、與同一級別之比較評分、可改進之建議及應注意之評核點等。

12.2 總價格 (30%)

$$\frac{\text{最低金額的投標書的價格}}{\text{每份投標書的價格}} \times 100 \times 30\% = \text{合適價格百分比}$$

12.3 人力資源及專業資格 (10%)

a) 團隊人員配置及專業度 (5%)

1. 人員專業履歷和經驗說明及文件，與對應職務內容完全相乎 3-5%
2. 人員專業履歷和經驗說明及文件，與對應職務內容部分相乎 1-2%

b) 神秘顧客服務評核之人力資源 (5%)

$$\frac{\text{每份投標書的巡查員人數}}{\text{最多巡查員人數的投標書}} \times 100 \times 5\% = \text{人數百分比}$$

註：須按照“附件七”的格式填寫人力資源及專項人員的專業資格說明。

12.4 投標人經驗 (10%)

- a) 最近五年曾為澳門公共部門提供神秘顧客服務評核相關的 0-5%



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

經驗，每一份服務經驗將獲取1%得分，最多可獲取5%得分；其他情況將給予0%得分。

- b) 最近五年曾為澳門私營部門提供神秘顧客服務評核相關的經驗，每一份服務經驗將獲取1%得分，最多可獲取5%得分；其他情況將給予0%得分。 0-5%

註：須按照“附件八”的格式填寫曾為澳門公共部門和澳門私營部門提供神秘顧客服務評核的相關經驗說明，並須提供判給信函、合同、付款證明或服務滿意信函等文件作證明，否則不作計分。

13. 開標地點及日期

開標儀式將於 2021 年 5 月 11 日上午 10 時 30 分於澳門宋玉生廣場 335-341 號獲多利大廈 5 樓旅遊局會議室舉行。

14. 投標書不被接納

若有下列情況之投標書不被接納：

- 14.1 提交的投標書不符合招標方案第 7.1 款之規定，或第 7.4 款所規定之方式；
- 14.2 投標書欠缺本招標方案所定之必要資料【招標方案第 7.2 款 a)項至 h)項，以及第 7.3 款 a)項至 e)項 [e)項所指的證明文件影印本除外] 所列要求的文件】；
- 14.3 在招標公告所指的截標期限過後才收到的標書；
- 14.4 在有條件下被接納標書之投標人，未能於 24 小時內補交本招標方案所要求而欠缺之資料；
- 14.5 標書內有附帶條件，或其內容與承投規則不同。

15. 延期：

倘因颱風或不可抗力之原因，導致澳門特別行政區之公共部門停止辦公，則原定的講解會、截標以及開標的日期和時間順延至緊接的第一個工作日。

16. 聲明異議



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

對本招標手續遺漏或不當提出的聲明異議應遞交至：

澳門宋玉生廣場 335-341 號
獲多利大廈 12 樓
澳門特別行政區政府旅遊局
培訓及質量管理廳

17. 簽署合同

- 17.1 一切與訂立合同有關的費用，均由被判給人負責；
- 17.2 若被判給人在指定日期、時間及地點不出席簽署合同或拒絕簽署合同，且並非因不取決於其意願之充分理由而不能前往訂立合同，則被判給人所提供的確定保證金歸判給實體所有，而有關判給即時失去效力。

18. 判給權利之保留

- 18.1 以公眾利益為理由，判給實體保留作出部分判給或不判給的權利；
- 18.2 若所有投標書評分低於 50 分，判給實體不會就是次服務作判給。

19. 遺漏之事項

本招標方案沒有提及的一切事項，應按照經五月十五日第 30/89/M 號法令重新修訂的十二月十五日第 122/84/M 號法令和七月六日第 63/85/M 號法令的規定，以及一切澳門特別行政區現行之法例來辦理。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

附件一
(聲明書格式)
(附於「投標書」)

聲明書

..... (1) , 以 (2) 之身份代表總部設於 (3) 之..... (4) , 在知悉 “第 1/CON/DFCQ/2021 號公開招標 – 為 2021 年「星級旅遊服務認可計劃」餐飲界別提供監督期評審服務” 的公開招標公告後, 特此聲明毫無保留地接受在相關的招標公告、招標方案及其附件、以及承投規則的全部條件, 並必須以投標書所列單價及執行期提供此項服務, 並為此繳交壹萬捌仟貳佰澳門元 (MOP18,200.00) 作為臨時保證金。

同時, 聲明所指全部需執行的義務均根據澳門特別行政區適用法例, 尤指經五月十五日第 30/89/M 號法令重新修訂的十二月十五日第 122/84/M 號法令, 及七月六日第 63/85/M 號法令的規定。

_____年 _____月 _____日

(簽名須經公證認定, 公證認定註明
簽署人具有這方面的身份及權力)

- (1) 簽署人姓名
- (2) 簽字所用身份
- (3) 投標人 / 公司 / 機構法定地址
- (4) 投標人 / 公司 / 機構名稱

備註: 上述要求的簽名公證認定可於澳門特別行政區任一公證署或私人公證員取得。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

附件二
(銀行擔保格式)
(附於「文件」)

臨時保證金

金額：壹萬捌仟貳佰澳門元 (MOP18,200.00)

銀行擔保號碼：_____

應 _____ (1)，總部設於 _____ (2)，
“第 1/CON/DFCQ/2021 號公開招標 – 為 2021 年「星級旅遊服務認可計劃」餐飲界別提供監督期評審服務”公開招標之投標人之申請，本銀行 _____
(3)，位於 _____ (4)，現謹向旅遊局提供金額為壹萬捌仟貳佰澳門元
(MOP18,200.00) 的銀行擔保，作為擔保該投標人準確和按時履行其所呈交之有關
—— 投標書所引致的責任，倘旅遊局按法律規定提出要求時，本銀行負責繳付必須之款
項直至達到該金額為止。

本銀行擔保有效期直至按七月六日第 63/85/M 號法令第十九條規定的時間，或直至確定保證金給付為止。

_____年 _____月 _____日

(銀行代表簽名須經公證認定，公證認定
註明簽署人具有這方面的身份及權力)

- (1) 投標人的識別
- (2) 投標人 / 公司 / 機構法定地址
- (3) 銀行名稱
- (4) 銀行總址

—— 備註：上述要求的簽名公證認定可於澳門特別行政區任一公證署或私人公證員取得。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

附件三
(銀行存款聲明書格式)
(附於「文件」)

臨時保證金

.....(1) , 以 (2) 之身份代表總部設
於.....(3)之.....(4) , 茲聲明已在旅遊基金 (帳號 :
8003911119) 於澳門大西洋銀行的帳戶內存入壹萬捌仟貳佰澳門元
(MOP18,200.00) 的臨時保證金 , 作為擔保該投標人準確和按時履行 “第
1/CON/DFCQ/2021 號公開招標 – 為 2021 年「星級旅遊服務認可計劃」餐飲界
別提供監督期評審服務” 之公開招標提交標書一事所引致的責任。

附上 :

相關的存款收據正本 , 金額為壹萬捌仟貳佰澳門元 (MOP18,200.00) 。

_____年_____月_____日

(須由投標人或其法定代表人簽署及
蓋有公司/機構印章)

- (1) 簽署人姓名
- (2) 簽字所用身份
- (3) 投標人 / 公司 / 機構法定地址
- (4) 投標人 / 公司 / 機構名稱



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

附件四
(聲明書格式)
(附於「投標書」)

確定保證金聲明書

..... (1) , 以 (2) 之身份代表總部設於 (3)
之..... (4) , 在知悉 “第 1/CON/DFCQ/2021 號公開招標 – 為 2021 年
「星級旅遊服務認可計劃」餐飲界別提供監督期評審服務” 的公開招標公告後, 聲
明倘本公司 / 機構獲判給提供該項服務, 定當繳交金額相當於判給總價格的百分之
四 (4%) 的確定保證金。

_____ 年 _____ 月 _____ 日

(須由投標人或其法定代表人簽署
及蓋有公司/機構印章)

- (1) 簽署人姓名
- (2) 簽字所用身份
- (3) 投標人 / 公司 / 機構法定地址
- (4) 投標人 / 公司 / 機構名稱



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

附件五
(銀行擔保格式)

確定保證金

金額：_____澳門元 (投標書金額之 4%)

銀行擔保號碼：_____

應 _____ (1)，總部設於 _____ (2)，
“第 1/CON/DFCQ/2021 號公開招標 – 為 2021 年「星級旅遊服務認可計劃」餐飲界別提供監督期評審服務”公開招標之被判給人申請，本銀行 _____ (3)，位於 _____ (4)，現謹向旅遊局提供 _____ (5) 澳門元的銀行擔保，該金額相等於判給總價百份之四(4%)作為擔保該被判給人準確和按時履行其簽署提供服務合同的義務，當旅遊局以書面要求時，本銀行必須即時向其提供上述金額以內的全部及部分款項，並禁止本銀行以任何藉口或理由拒絕提供。且在任何情況下，對擔保金額的支付，本銀行放棄預先扣押的權利。

本銀行擔保書由簽發日期起開始生效，在未經旅遊局同意下不得取消或更改，亦不得轉讓及出讓。其有效期至收回擔保書正本或收到旅遊局書面確認取消本銀行擔保通知為止。

本銀行擔保受澳門特別行政區司法管轄，並按澳門特別行政區法律詮釋。

_____年 _____月 _____日

(銀行代表簽名須經公證認定，公證認定
註明簽署人具有這方面的身份及權力)

- (1) 投標人的識別
- (2) 投標人 / 公司 / 機構法定地址
- (3) 銀行名稱
- (4) 銀行總址
- (5) 指明金額的數字及大寫。

備註：上述要求的簽名公證認定可於澳門特別行政區任一公證署或私人公證員取得。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

附件六
(價目表格式)

(附於「投標書」，投標人請透過澳門旅遊業界網站下載電子表格以填寫內容。)

價目表

項目	服務範疇	單價 (澳門元)	商戶 數量	單位	小計 (澳門元)
1.	神秘顧客服務評核				
	- 現有已獲獎的268間商戶， 每商戶各進行兩次巡查*	\$	x 268	x 2次 巡查	= \$
	- 現有已獲獎的268間商戶， 每商戶各編製一份《監督期 商戶的獨立評審報告》	\$	x 268	x 1份	
2.	行政及管理服務	\$			= \$
3.	年度整體工作分析《監督期餐 飲業行業表現報告》	\$	1		
4.	主講一場說明會	\$	1		
5.	主講一場中期檢討分享會	\$	1		
總價格以澳門元(MOP)定出，並須分別以阿拉伯數字和大寫列明 以阿拉伯數字填寫總價：					
以大寫填寫總價：					

* 倘因商戶原因而未能完成兩次神秘顧客服務評核時，結算金額將以上表第1項神秘顧客服務評核之單價作支付。

付款方式：(需列明)

_____年_____月_____日

(價目表須由投標人或其法定代表人簽署
及蓋有公司 / 機構印章)



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

附件七
(人力資源和專項人員的專業資格格式)
(附於「投標書」)

投標人名稱：_____

12.3 人力資源及專業資格

12.3a) 團隊的專項人員配置

序號	職務內容 ^I	人數	履歷表及附件序號 ^{II}
1			
2			
3			
4			

註：

- I. 按“特定要求表”內述服務和要求，配置相應的職務和人力安排，如項目管理員、協調員、主講員、資料分析和報告撰寫員等填寫上表，如空間不足，請按上述格式以新增欄／行加入及填寫。
- II. 須以附件形式提供各人的履歷表，說明與職務相稱之專業履歷和經驗文件。

12.3b) 神秘顧客服務評核

序號	職務內容	人數
1	神秘顧客服務評核 - 巡查員	

_____年_____月_____日

(須由投標人或其法定代表人簽署
及蓋有公司／機構印章)



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

附件八
(投標人經驗格式)
(附於「投標書」)

投標人名稱：_____

最近五年曾提供神秘顧客服務評核相關經驗

為澳門公共部門提供之神秘顧客服務評核相關經驗						
序號	服務名稱	主辦機構	具體工作內容	金額	執行日期	參考附件序號
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
為澳門私營部門提供之神秘顧客服務評核相關經驗						
序號	服務名稱	主辦機構	具體工作內容	金額	執行日期	參考附件序號
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						

註：

- 如空間不足，請按上述格式以新增欄加入及填寫。
- 須提供證明文件，否則不予計分。

_____年____月____日

(須由投標人或其法定代表人簽署
及蓋有公司 / 機構印章)



2. 承投規則

第一部分 - 法律和技术條件

第 1 條：撰寫投標書需根據如下文件作出：

- 1.1 招標方案及其附件
- 1.2 承投規則
- 1.3 招標公告

第 2 條：投標書須附有招標方案第 7.3 a)項至 e)項所要求的文件，倘若文件內容不完整，審標時投標書將不被考慮。

第 3 條：所提交的價格表應註明如下：

- 3.1 總價格，以澳門元列明並以阿拉伯數字及大寫標示；
- 3.2 各項明細單價。

第 4 條：投標人必須提供投標書所需的一切說明，以供正確審議。

第 5 條：投標人作出的解釋

- 5.1 在審議投標人的階段，每當評審委員會對投標人的專業資格、技術或財政能力存疑時，可以書面形式要求投標人就解釋該等疑問提交所有必要的文件和資料要求；
- 5.2 審議投標書時，為嚴格尊重平等、公平和穩定原則，就投標書存疑方面，評審委員會將以書面方式要求投標人提交文件和作出解釋，投標人必須作出配合。

第 6 條：投標人必須優先僱用澳門特別行政區本地勞工執行所提供的服務。

第 7 條：投標人必須按第 5/2020 號法律《僱員的最低工資》的規定，保證僱員收取不少於澳門特別行政區政府訂定的最低工資待遇。

第 8 條：被判給人須負責一切有關購買保險的費用，包括提供本公開招標的服務所引致的一切意外及損失。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

第 9 條：以公眾利益為理由，判給實體保留作出部分判給或不判給的權利。

第 10 條：合同

- 10.1 合同隨時可在立約雙方協議下解除；
- 10.2 判給實體可基於公共利益，有權即時解除合同。倘判給實體決定在合同屆滿前解除合同，其將承擔所有已獲事先批准項目中，有關已實際進行的工作而尚未清繳的費用；
- 10.3 若出現下列情況，判給實體可隨時解除與被判給人的合同，被判給人無權收回當中已支付的開支：
 - a) 被判給人不按時履行或不完善地履行其所承擔義務的任何一項；
 - b) 未經判給實體事先同意，被判給人將必須進行的服務全部或部份轉判他人；
- 10.4 根據第 10.3 款所指的原因遭判給實體解除合同時，被判給人將失去確定保證金，且不妨礙判給實體就損失和損害而對其作出的訴訟。
- 10.5 所有與合同有關的費用，包括印花稅及手續費全歸由被判給人負責；
- 10.6 合同生效期間，不容許任何價格的增加，服務金額將按照實際監督期商戶數量或次數作結算，並根據被判給人提供的價目表所列的單價計算作支付。
- 10.7 在不影響第 10.6 款規定的情況下，倘被判給人沒有在合同規定期限內按要求提供服務的全部項目，則判給實體亦有權依價目表所列的單價扣除未提供的服務項目的相關金額。
- 10.8 在合同及其他附件內沒有提及的事項，均受澳門特別行政區適用法例所規範，而由合同引起的爭議均由澳門法院處理，其他法院排除在外。

第 11 條：為保障本招標的服務提供，基於可歸責於被判給人的原因而使判給實體從他人處獲取服務的費用由被判給人負責支付予判給實體。

第 12 條：保密義務

- 12.1 被判給人及其人員在執行合同期間所取得關於「星級旅遊服務認可計劃」的任何資料，須遵守保密義務，在合同屆滿或終止後，保密義務繼續有效；
- 12.2 被判給人不得將需要保密的資料及文件向第三者透露及不可作執行合同標的以外的任何使用或利用；
- 12.3 因本計劃而收集之個人資料，被判給人須負有保密義務，並須依據本澳第 8/2005 號法律《個人資料保護法》處理。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

第 13 條：確定保證金

- 13.1 被判給人必須於收到判給通知日起計 8 天內繳交確定保證金，金額相當於判給總金額的百分之四(4%)，否則其臨時保證金將歸由旅遊局所有，並且判給將視為無效。
- 13.2 確定保證金只可於合同屆滿後及被判給人完全履行合約的全部責任後方可獲發還；
- 13.3 確定保證金之提存或取消所產生的費用由被判給人負擔。

第 14 條：如屬分期付款的情況，須在每次分期支付的款項中扣除百分之二，以便將之併入用以保證履行合同的擔保金額內。

第 15 條：被判給人必須遵守經五月十五日第 30/89/M 號法令修改的十二月十五日第 122/84/M 號法令和七月六日第 63/85/M 號法令的規定及澳門特別行政區其他現行通過法例之規定。

— 第 16 條：不可抗力

- 16.1 當被判給人有充分證據證明因不可抗力的情況導致未依時執行合同義務時，將不視作不履行而毋須負起責任，但應以書面方式通知旅遊局，解釋有關情況，以及通知預計將可恢復的期限；
- 16.2 不可抗力的情況僅指不可預見或不可抵抗的狀況，而其產生並非由立約人的意願所能控制或人為的情況造成，尤其指因戰爭或暴動的行為、疫症、火災、嚴重水災及其他自然災害而直接影響提供服務的事件。

第 17 條：偽造文作及虛假聲明

在不妨礙就刑事程序向有權限實體舉報下，因偽造文件或錯誤遞交虛假聲明，判給及隨後之行為將按情況作出摒除或宣告失效。



第二部分 - 特定要求表

為「星級旅遊服務認可計劃」餐飲界別提供監督期評審服務，當中具體包括如下：

1. 執行整個監督期評審服務的項目管理、協調和質量監控、執行日常工作細項，進行兩次神秘顧客服務評核、交付成果等。
2. 投標人可參考下列之主要活動及本“特定要求表”內述的服務要求，於投標時擬定和提交整個服務項目的工作進度安排（時間表）。

「星級旅遊服務認可計劃」餐飲界別監督期評審服務 主要活動一覽
➤ 說明會 ➤ 神秘顧客服務評核的第 1 次巡查 ➤ 中期檢討分享會（必須於巡查開展後 35 天內，且 268 間商戶的第 1 次巡查評審已完成） ➤ 神秘顧客服務評核的第 2 次巡查 ➤ 餐飲界別行業委員會評審結果會議及評審委員會周年大會 ➤ 評審報告及成果交付

3. 成果交付的形式和數量：編寫並依期提交《監督期商戶的獨立評審報告》及《監督期餐飲業行業表現報告》（電子版及紙本），具體細則如下：
 - 3.1 被判給人須於中期檢討分享會前，將所有於第 1 次神秘顧客服務評核完成後獲取的原始資料（包括神秘顧客服務評核報告即每次巡查評分、相片及消費收據等）及相關數據整理，以電子檔案形式交付旅遊局檢閱及存檔。
 - 3.2 第 2 次神秘顧客服務評核完成後獲取的原始資料（包括神秘顧客服務評核報告即每次巡查的評分紀錄、相片及消費收據等）相關數據，必須於 2021 年 10 月底前完成且以電子檔案形式交付旅遊局檢閱及存檔，並呈交總合結果於 2021 年第四季舉行的餐飲界別行業委員會評審結果會議及評審委員會周年大會上作審議。
 - 3.3 所有《監督期商戶的獨立評審報告》及《監督期餐飲業行業表現報告》之電子檔須於 2021 年 11 月中前提交，以及於同年 12 月上旬前提交其紙本予旅遊局。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

4. 其他細項要求：

- 4.1 由具有經驗及訓練合格的神秘顧客服務評核員，分別為不多於 268 間已獲獎商戶（包括豪華、一級、二級和飲食及飲料場所）進行每商戶各兩次神秘顧客服務評核；並就此評核工作之執行，於投標時提交神秘顧客服務評核的問卷範本。
- 4.2 為現有每間已獲獎商戶編寫《監督期商戶的獨立評審報告》，當中包括統合了「神秘顧客服務評核」及「服務管理體系審核」的評分（最近一次之「服務管理體系審核」評分將於判給後由旅遊局提供）；並就此工作之執行，於投標時提交《監督期商戶的獨立評審報告》的範本。
- 4.3 持續對上述評審工作進行全面品質監控，以及確保交付成果的時效性、準確性、一致性及完整性（成果交付包括如上述第 3 條所列。）
- 4.4 推薦合格的監督期商戶名單；
- 4.5 指派專業人士到旅遊局指定的地點主講一場說明會；
- 4.6 指派專業人士到旅遊局指定的地點主講一場中期檢討分享會；
- 4.7 為旅遊局於指定地點進行的餐飲界別行業委員會評審結果會議及評審委員會周年大會，指派專業人士出席並講解監督期評審服務的成果；
- 4.8 指派專業人士出席由旅遊局指定的會議，例如舉行前期準備工作會議，以落實及確定執行評審服務的有關細節、各項文件及巡行安排。

5. 評審執行期間，被判給人須監控神秘顧客評核的工作流程和執行人員的表現，須具備並執行評核員的考核機制和培訓計劃，以確保神秘顧客服務評核員具備充分的相關知識和評審技巧；須監督評核工作進度並定期向旅遊局提供預定巡行時間表，而旅遊局有權要求抽樣調查與神秘顧客評核員同行以監察有關評審服務的質量。
6. 被判給人須指派專業及專責人員擔崗本投標服務的項目協調員，負責與旅遊局對接和保持聯絡。

註：

- 若最終合資格接受評審的商戶數量少於上述第 4.1 款所指之數量時，判給金額之結算將按照實際情況和數量作調整。
- 有關「星級旅遊服務認可計劃」餐飲界別詳情，可參閱其上載於澳門旅遊業界網站之《申請指南》及《評審準則》，網址連結如下：

— http://industry.macaotourism.gov.mo/cn/page/content.php?page_id=237)



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

3. 招標公告

旅遊局

公告

第 1/CON/DFCQ/2021 號公開招標

按照七月六日第 63/85/M 號法令第十三條規定，並根據旅遊基金行政管理委員會於 2021 年 4 月 8 日的決議，旅遊局現代表判給實體進行“為 2021 年「星級旅遊服務認可計劃」餐飲界別提供監督期評審服務”的公開招標程序。

1. 判給實體：旅遊基金。
2. 進行招標程序之部門：旅遊局。
3. 招標方式：公開招標。
4. 服務目的：為 2021 年「星級旅遊服務認可計劃」餐飲界別提供監督期評審服務。
5. 服務期限：遵照承投規則之“特定要求表”內所列明的期限。
6. 臨時保證金：臨時保證金金額壹萬捌仟貳佰澳門元 (MOP18,200.00)，遞交方式：1) 以現金、本票或支票方式向旅遊局繳交，本票或支票抬頭須註明收款人為“旅遊基金”，或 2) 銀行擔保，或 3) 以銀行存款存入旅遊基金在澳門大西洋銀行帳戶(帳戶編號：8003911119)。
7. 確定保證金：確定保證金金額相當於判給總價格的百分之四(4%)。
8. 查閱及取得卷宗副本之地點、日期及時間：自本公告刊登之日起，有意投標人可於辦公時間內前往澳門宋玉生廣場 335-341 號獲多利大廈 12 樓旅遊局接待處櫃檯查閱招標卷宗，或繳付貳佰澳門元(MOP200.00) 文件費以取得有關招標卷宗，包括招標方案和承投規則，亦可透過旅遊局網頁 (<http://industry.macaotourism.gov.mo>) 內免費下載。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

9. 講解會之地點、日期及時間：投標人可以於 2021 年 4 月 20 日下午 3 時，出席於澳門宋玉生廣場 335-341 號獲多利大廈 5 樓旅遊局會議室舉行的解答有關本公開招標疑問的講解會。
10. 投標書之遞交地點、日期及時限：投標人須在 2021 年 5 月 10 日下午 5 時之截標日期前，於辦公時間內將投標書提交到澳門宋玉生廣場 335-341 號獲多利大廈 12 樓旅遊局接待處櫃檯。
11. 開標儀式之地點、日期及時間：開標儀式將於 2021 年 5 月 11 日上午 10 時 30 分於澳門宋玉生廣場 335-341 號獲多利大廈 5 樓旅遊局會議室舉行。

根據七月六日第 63/85/M 號法令第二十七條規定，投標人或其法定代表應出席開標儀式，以便提出聲明異議及/或為投標所遞交之文件出現的疑問作出解答。投標人的合法代表可由受權人代表出席公開的開標儀式，在此情況下，此受權人應出示經公證授權賦予其參與開標儀式的授權書。

12. 延期：倘因颱風或不可抗力之原因而停止辦公，則原定的講解會、截標及開標的日期和時間順延至緊接的第一個工作日。
13. 標書的評審準則：

判給標準	所佔比重
服務方案	50%
總價格	30%
人力資源及專業資格	10%
投標人經驗	10%

2021 年 4 月 8 日於旅遊局。

局長
文綺華