



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

書面諮詢卷宗

提供 2018 年澳門特別行政區政府旅遊局香港旅客詢問處的管理服務

1. 諮詢方案
2. 承投規則
3. 附件 I 至 IV



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. 諮詢方案

1. 投標人之一般條件

從事市場推廣或人力資源管理及策劃的香港特別行政區的法人團體，均可參與投標。

2. 投標書語言

投標書須以中文、葡文或英文撰寫，且不得包含任何種類的限制性或特殊條款。

3. 截標期限

- a) 投標人必須於 2017 年 7 月 24 日下午 5 時 45 分前於辦公時間內把投標書遞交致澳門宋玉生廣場 335-341 號獲多利大廈十二樓澳門特別行政區政府旅遊局接待櫃檯，否則不予接納。
- b) 倘若以郵寄方式遞交，以收件的日期為準，如寄送時出現延誤，概由投標人自行負責；若本局在截止日期過後才收到投標書，不得為此提出任何聲明異議。

4. 投標書內須遞交的文件

- a) 按照附件 I 格式填寫聲明書（簽名須經公證認定，公證認定須註明簽署人具有這方面的身份及權力）；
- b) 服務價格明細表（格式參見附件 IV）；
- c) 商業登記（影印本）；
- d) 香港特別行政區公司註冊處發出的周年申報表（影印本）；
- e) 公司履歷，須列明最近五年內曾提供同類型服務的機構和期間，為了評分，應提交相關的證明文件影印本（例如判給信函、合同、付款證明及服務滿意信函等）；
- f) 工作團隊組長的履歷；
- g) 工作團隊中具相關學歷和經驗的人員數目聲明書（格式參見附件 II）；
- h) 工作人員的培訓次數聲明書（格式參見附件 III）；
- i) 投標人認為有助於甄選標書的任何其他文件。

5. 甄選準則

澳門特別行政區政府旅遊局不必把供應判給出最低價的投標人，並實行如下甄選準則及其所佔比重挑選投標書：



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

a) 對澳門旅遊的認知 (15%) :

其細項評分方式如下 :

- I. 對澳門旅遊業現況及澳門與周邊城市旅遊配套的認識 (0 - 5%)
- II. 對澳門旅遊資源及產品的認識 (0 - 10%)

b) 價格 (35%) :

$$\frac{\text{已提交投標書的最低價格}}{\text{每份投標書的價格}} \times 100 \times 35\% = \text{合適價格百分比}$$

c) 曾提供相同或類似服務的經驗 (40%) :

其細項評分方式如下 :

I. 投標人的經驗 (15%)

- i. 證明在最近的 5 年內為任何地區的公共部門或私人機構提供同類型服務的經驗 (10%)

➤ 為 10 個或以上公共部門或私人機構	10%
➤ 為 7 至 9 個公共部門或私人機構	7%
➤ 為 4 至 6 個公共部門或私人機構	4%
➤ 為 1 至 3 個公共部門或私人機構	1%
➤ 從未為公共部門或私人機構提供以上服務	0%

註：服務時間至少為 12 個月，並在提交的判給信函、合同或付款證明等證明服務期間，否則不作計分。

- ii. 在最近的 5 年內為任何地區的公共部門或私人機構提供同類型服務而獲得滿意的評語 (5%)

➤ 提供 7 封或以上由不同公共部門或私人機構發出的服務滿意推薦信	5%
➤ 提供 4 至 6 封由不同公共部門或私人機構發出的服務滿意推薦信	3%
➤ 提供 1 至 3 封由不同公共部門或私人機構發出的服務滿意推薦信	1%
➤ 沒有提供由公共部門或私人機關發出的服務滿意推薦信	0%

註：服務時間至少為 12 個月，並在推薦信中註明服務期間，否則不作計分。

II. 工作團隊的資格及經驗 (25%)

- i. 工作團隊組長的資格及經驗 (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

- 1) 具備旅遊業相關的最高學歷 (2%)
 - 具碩士或博士學位 (2%)
 - 具學士學位 (1%)
 - 不具學士學位 (0%)
- 2) 有關管理方面的工作經驗 (3%)
 - 具備 10 年或以上管理旅遊諮詢/接待團隊的工作經驗 3%
 - 具備 5 至 9 年管理旅遊諮詢/接待團隊的工作經驗 2%
 - 具備 1 至 4 年管理旅遊諮詢/接待團隊的工作經驗 1%
 - 沒有任何管理旅遊諮詢/接待團隊的工作經驗 0%

ii. 工作團隊成員的資格及經驗 (20%)

- 1) 具備旅遊業相關學歷的員工佔工作團隊的數目 (5%)
 - 工作團隊中的所有 8 位員工均具備相關學歷 5%
 - 工作團隊中有 5 至 7 位工作人員具備相關學歷 3%
 - 工作團隊中有 3 至 4 位工作人員具備相關學歷 2%
 - 工作團隊中有 1 至 2 位位工作人員具備相關學歷 1%
 - 團隊內沒有任何具備相關學歷的員工 0%

註：依據投標人擬安排 2018 年為澳門特別行政區政府旅遊局提供服務的工作團隊中具相關學歷和經驗的人員數目聲明書作評分計算。

- 2) 具備從事旅遊諮詢/接待，或具備處理投訴至少 3 年工作經驗的工作人員佔工作團隊的數目 (15%)；
 - 工作團隊中的所有 8 位員工均具備至少 3 年相關工作經驗 15%
 - 工作團隊中有 5 至 7 位工作人員具備至少 3 年相關工作經驗 12%
 - 工作團隊中有 3 至 4 位工作人員具備至少 3 年相關工作經驗 8%
 - 工作團隊中有 1 至 2 位工作人員具備至少 3 年相關工作經驗 3%
 - 團隊內沒有任何具備至少 3 年相關工作經驗的員工 0%

註：依據投標人擬安排 2018 年為澳門特別行政區政府旅遊局提供服務的工作團隊中具相關學歷和經驗的人員數目聲明書作評分計算。

d) 工作人員的培訓計劃 (10%)

其細項評分方式如下：

- I. 為實地認識澳門旅遊產品而提供員工前來澳門作一日考察的次數 (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

- 4次或以上 5%
- 2至3次 3%
- 1次 1%

註：依據投標人提交的工作人員的培訓次數聲明書作評分計算。

II. 提供員工參與的、在香港特別行政區內舉辦的有關接待技巧的培訓次數(5%)

- 4次或以上 5%
- 2至3次 3%
- 1次 1%

註：依據投標人提交的工作人員的培訓次數聲明書作評分計算。

6. 投標書的有效期

投標人應於投標書內註明不少於九十天的報價有效期，由截標日後的第一個工作日起計。

7. 投標書不被接納

若有下列情況之投標書將不被接納：

- a) 不屬本諮詢方案第1款所指之投標人；
- b) 投標書欠缺本諮詢方案所定之必要資料（第4款a)至h)項，但e)項所指的證明文件影印本除外）；
- c) 在截標之期限過後才呈交投標書；
- d) 在有條件下被接納投標書之投標人，未能於24小時內補交本諮詢方案要求而欠缺之資料；
- e) 屬附條件之投標書，或其內容與承投規則不同；
- f) 投標書總價格超過承投規則第二條第1款所規定的價格上限。

8. 判給權利之保留

以公眾利益為理由，判給人保留不作判給和撤銷本諮詢的權利。

9. 法例之適用和法院管轄權

- a) 倘本書面諮詢有任何遺漏，將按照澳門特別行政區現行之法例處理，尤其是經五月十五日第30/89/M號法令修改的十二月十五日第122/84/M號法令。
- b) 一切為此產生的爭議將由澳門特別行政區法院處理，其他法院排除在外。



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. 主要版本

葡文版本和英文版本譯自中文版本。倘若版本之間出現任何不一致或歧義，應以中文版本為準。



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

2. 承投規則

第一條（服務期間）

標的服務為期一年，自 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日。

第二條（服務價格）

1. 標的服務總價上限為 MOP3,400,000.00(澳門幣叁佰肆拾萬元正)或 HKD3,294,570.00 (港幣叁佰貳拾玖萬肆仟伍佰柒拾元正)；
2. 投標人提交的服務價格明細表（附件 IV）應註明各旅客詢問處的獨立服務價格、每項服務的明細費用、2018 年每月價格，以及 2018 年總價格；
3. 服務價格應以澳門幣（MOP）或港幣（HKD）定出列明，若投標人以港幣報價，將以港幣 1 = 澳門幣 1.032 的匯率作計算。總價格應標明數字及大寫，如數字和大寫表述有出入，將以大寫為準；
4. 投標人必須在服務價格明細表（附件 IV）上簽名並蓋有公司蓋章。

第三條（被判給人的義務）

1. 被判給人有義務於 2018 年為澳門特別行政區政府旅遊局於香港的旅客詢問處提供管理服務，地點包括：
 - a) 位於香港國際機場客運大樓的 A06 櫃台，以及 AA20 和 AA22 的三角形存物處；
 - b) 位於香港信德中心三樓第 336-337 號店舖。
2. 被判給人必須確保上述地點的良好日常運作，上述旅客詢問處的辦公時間為星期一至日上午九時至晚上八時，中午及假日照常運作，但因不可抗力之原因而必須關閉上述地點的情況除外；
3. 被判給人還必須遵守香港現行僱傭條例聘用工作人員，並聘請最少八（8）名員工以維持第 1 款所指的詢問處之正常運作；
4. 被判給人有義務自工作人員的離職日起計七（7）日內聘請具備同等資歷和工作經驗的新工作人員取代之，以便確保第 1 款所指詢問處的正常運作；
5. 除第 3 款所指的工作人員外，被判給人還須聘請另外一（1）名工作人員作為工作團隊的組長。該人員負責代表被判給人，管理第 3 款所指的工作人員，包括編排輪值表，並就相關工作與澳門特別行政區政府旅遊局保持聯絡；



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. 被判給人必須按照香港特別行政區現行的《最低工資條例》的規定，保證僱員至少收取香港政府訂定的最低工資待遇；
7. 被判給人須向工作人員提供培訓，並適時指導及鼓勵員工以便提升服務質素和提高澳門旅遊知識，並有義務安排工作人員前來澳門特別行政區作一日考察至少一次（新加入的工作人員須於入職的頭三個月內前來澳門特別行政區一次），以便實地認識澳門旅遊產品，以及向工作人員提供至少一次在香港特別行政區內舉辦的有關接待技巧的培訓。上述因一日考察而須往返香港、澳門而產生的費用，以及參與培訓的費用均由被判給人負擔；
8. 被判給人有義務提供有關工作人員的月度和年度報告，以及提供月度和年度詢問處接待的旅客人數，以及每月提前七（7）日提供月度輪值表；
9. 被判給人確保旅客詢問處的工作人員必須向旅客提供澳門的旅遊資訊及訊息，並安放澳門特別行政區政府旅遊局提供的旅遊資料供旅客索取；
10. 被判給人須向工作人員提供夏季和冬季制服，其形象及設計須事先經澳門特別行政區政府旅遊局批准；
11. 被判給人有義務按受領時旅客詢問處的現有資產之狀況，保存及返還該等資產，但就符合服務目的下謹慎使用該物而導致之正常毀損，則無須負責；
12. 被判給人負責旅客詢問處的一切日常開支，包括電費、清潔費、購置辦公文具用品和衛生清潔用品的費用、訂購澳門報紙的費用、電話費、傳真費、寬帶費和IDD電話費、郵資、快遞費用、因簡單維護而產生的費用（比如換燈泡），以及任何維持旅客詢問處正常運作的開支；
13. 在日常營運過程中被判給人和其工作人員必須保持與澳門特別行政區政府旅遊局和旅客詢問處物業業主的良好及定期溝通；
14. 被判給人有義務每日清潔兩次旅客詢問處，以及每年清洗一次香港信德中心三樓第336-337號店舖的空調。

第四條（澳門特別行政區政府旅遊局的義務）

1. 澳門特別行政區政府旅遊局有義務按月準時向被判給人支付每月服務費用；



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

2. 澳門特別行政區政府旅遊局負責支付香港國際機場客運大樓的A06櫃台，以及AA20和AA22的三角形存物處的牌照費、差餉及地租，以及支付位於香港信德中心三樓第336-337號店舖的租金、管理費及差餉。

第五條（投標人義務）

1. 投標人必須提供投標書所需的一切說明，以供正確審議；
2. 投標人有義務按澳門特別行政區政府旅遊局之要求前來澳門進行面試，有關交通費用以及一切為此而衍生的費用均由投標人自行負擔。

第六條（罰則）

1. 若被判給人未能履行第三條第 4 款的規定，自工作人員的離職日起計七（7）日內聘請具備同等資歷和工作經驗的新工作人員，則直至履行合同之義務或單方解除合同時止，將按每名空缺的人數每日被科處罰款，每日金額為判給總金額的百分之零點零二；
2. 若因被判給人工作團隊的原因而導致旅客投訴，則被判給人須向判給人提供書面解釋並將被科處罰款。按每累積合共五（5）次投訴，將被科處金額為判給總金額的百分之零點一的罰款；
3. 罰款金額將於澳門特別行政區政府旅遊局發出科處罰款通知後，緊接的分期付款中扣除。
4. 若上款所指的金額不足以繳付罰金，則在隨後的分期付款中扣除。如有需要，在保證金中扣除。

第七條（判給的權利）

以公眾利益為理由，判給人保留不作判給和撤銷本諮詢的權利。

第八條（保證金）

1. 被判給人必須於判給通知書發出日起計八天內交來保證金，金額相當於判給總金額的百分之四，否則判給將視為無效；
2. 保證金的支付必須是以現金、本票或保付支票方式向澳門特別行政區政府旅遊局支付，本票或保付支票抬頭須註明收款人為“旅遊基金”，或透過大西洋銀行並註明收款人為“旅遊基金”的現金方式存入，或電匯至該基金在澳門特別行政區大西洋銀行開立的帳戶內（帳號編號：8003911119）；
3. 支付及提取保證金所產生的所有開支均由被判給人負擔；
4. 保證金只可於 2018 年 12 月 31 日後方可獲發還。



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

第九條（簽訂合同之費用）

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。

第十條（解除合同）

1. 若出現下列任一情況，判給人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瑕疵地履行所承擔義務的任何一項；
 - b) 未經判給人事先同意，被判給人將必須進行的服務全部或部分轉判他人。
2. 因上款所指的原因遭判給人解除合時，被判給人將失去保證金，但這不妨礙判給人造成的損失和損害而對其作出的訴訟。
3. 除第 1 款所指情況外，如因被判給人的其他原因而解除合同，保證金將歸由判給人所有。
4. 為保障本諮詢的服務提供，基於可歸責於被判給人的原因而使判給人從他人處獲取服務的費用由被判給人負責支付予判給人。

第十一條（合同價格）

合同生效期間，不容許任何價格的增加。

第十二條（人力資源調動）

在服務標的地點可在合同有效期內作出更改，在不影響服務總金額下，澳門特別行政區政府旅遊局可按需要要求被判給人調動人員前往其他工作地點工作。

第十三條（適用法律和法院管轄權）

1. 投標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 號法令的規定；
2. 在諮詢方案卷宗和合同內沒有提及的事項，均受澳門特別行政區適用法例所規範；
3. 因本諮詢或合同引起的爭議均由澳門特別行政區法院處理，其他法院排除在外。



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. 附件



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 I

(聲明書格式)

_____ (簽署人姓名)，以_____ (簽署人所用身份) 之身份代表
_____ (投標人公司名稱)，總部設於_____ (投標人公司住所)，在知悉「提供 2018 年澳門特別行政區政府旅遊局香港旅客詢問處的管理服務」的書面諮詢後，以此表示毫無保留地接受相關諮詢方案和承投規則中規定的所有條件，如有遺留，適用現行澳門特別行政區法律和規章，特別是經五月十五日第 30/89/M 號法令修改的十二月十五日第 122/84/M 號法令，並承擔履行以投標書所列價格提供服務的責任，以及承諾若獲得判給該項服務，將按時向判給實體繳交相當於判給總金額百分之四 (4%) 的保證金，以保障服務準時及準確的履行。

並特此聲明放棄由投標人所在地法院審理一切與本諮詢行為、取得行為，以至與全部結算有關的事宜，以及受澳門特別行政區法院管轄。

二零一七年 月 日

(簽名須經公證認定，公證認定內註明簽署人具有這方面的身份及權力)



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 II

(工作團隊中具相關經驗和學歷的人員數目聲明書格式)

_____ (簽署人姓名)，以_____ (簽署人所用身份) 之身份代表
_____ (投標人公司名稱)，總部設於_____ (投標人公司住所)，知悉「提供 2018 年澳門特別行政區政府旅遊局香港旅客詢問處的管理服務」的書面諮詢的規定後，特此聲明倘本公司獲判給該項服務，將會為澳門特別行政區政府旅遊局提供_____ 位具備從事旅遊諮詢/接待，或具備處理投訴至少 3 年工作經驗的員工，以及_____ 位具備旅遊業相關學歷的員工。

二零一七年 _____ 月 _____ 日

(簽名須經公證認定，公證認定內註明簽署人具有這方面的身份及權力)



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 III

(工作人員的培訓次數聲明書格式)

_____ (簽署人姓名)，以_____ (簽署人所用身份) 之身份代表
_____ (投標人公司名稱)，總部設於_____ (投標人公司住所)，知悉「提供 2018 年澳門特別行政區政府旅遊局香港旅客詢問處的管理服務」的書面諮詢的規定後，特此聲明倘本公司獲判給該項服務，將安排員工前來澳門特別行政區_____次作一日考察，以便實地認識澳門旅遊產品，以及提供員工參與_____次在香港特別行政區內舉辦的有關接待技巧的培訓。

二零一七年 _____月_____日

(簽名須經公證認定，公證認定內註明簽署人具有這方面的身份及權力)



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 IV

		香港國際機場客運大樓的 A06 櫃台，以及 AA20 和 AA22 的三角形存物處	香港信德中心三樓第 336-337 號店舖
每月服務各項單價	(請詳細列明各單項價格) ¹		
	...		
	...		
	...		
	...		
	...		
	...		
	...		
	...		
各詢問處每月服務價格小計：			
每月服務總價格：			
2018 年服務總價格： (數字) _____ (大寫) _____			

(服務價格明細表參考格式)

投標書有效期為_____天 (不少於九十日)。

二零一七年 _____月_____日

 (投標人簽名並蓋上公司印章)

¹ 請列明服務的各單項報價，如未能盡列，請自行增加列數