



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 3/DAF/2020 號

### 書面諮詢卷宗

提供 2021 年及 2022 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) 投標人必須於二零二零年十一月十八日下午五時四十五分或之前於辦公時間內（周一至周四：九時至十三時及十四時三十分至十七時四十五分；周五：九時至十三時及十四時三十分至十七時三十分）把投標書遞交至澳門宋玉生廣場 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，以收件的日期及時間為準，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

投標人應將下列文件裝入不透明的封套內及密封，在其封面寫上「第 3/DAF/2020 號書面諮詢—提供 2021 年及 2022 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」字樣，並註明投標人的姓名或商業名稱：

- 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最近一年的周年申報表（影印本）；
- e) 公司履歷，須列明自截標日起計前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，有關服務的時間至少為 12 個月，否則不作計分）；
- 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所佔比例聲明書（格式參見附件 II）；
- h) 每位工作人員的每年培訓次數聲明書（格式參見附件 III）；
- i) 公司就有關旅客詢問處運作制定之服務計劃，包括組織架構、管理措施及出勤計劃；



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

j) 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：

a) **價格 (35%) :**

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

b) **服務計劃 (15%) :**

服務計劃：包括組織架構、管理措施及出勤安排三方面，各 5%。其細項評分方式如下：

- I. 組織架構：根據管理隊伍之組成、各成員之責任或角色、以及各成員之具體工作內容進行評分。
- II. 管理措施：提供服務監管機制計劃，針對服務人員的服務質素、勤謹、儀容等制定工作指引及監管計劃，按計劃的可行性及完善度等進行評分。
- III. 出勤安排：提供服務人員的出勤安排計劃，包括可提供服務的人員數目、更表、服務人員休息安排、出勤記錄方式、人員突發缺勤的應急機制等，按出勤計劃的可行注及合理性等進行評分。

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. 證明在自截標日起計前五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，並需提交判給信函、合同或付款證明等來證明服務期間，否則不作計分。

- ii. 在自截標日起計前五年內為任何地區的公共部門或私人機構提供同類



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

型服務而獲得“滿意”或“良”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%）

#### 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) 具備大專或以上學歷的員工佔工作團隊的比例（5%）

- 工作團隊中的 61% 或以上工作人員均具備相關學歷 5%
- 工作團隊中有 41% – 60% 工作人員具備相關學歷 3%
- 工作團隊中有 21% – 40% 工作人員具備相關學歷 2%
- 工作團隊中有 1% – 20% 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：依據投標人提交的工作團隊中具相關學歷和經驗的人員數目所佔比例聲明書作評分計算。

#### 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比例（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

- 工作團隊中的 71%或以上工作人員均具備至少 3 年相關工作經驗 15%
- 工作團隊中有 51%–70%工作人員具備至少 3 年相關工作經驗 12%
- 工作團隊中有 21%–50%工作人員具備至少 3 年相關工作經驗 8%
- 工作團隊中有 1%–20%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：依據投標人提交的工作團隊中具相關學歷和經驗的人員數目所佔比例聲明書作評分計算。

d) 每位工作人員的每年培訓計劃 (10%)

其細項評分方式如下：

I. 為實地認識澳門旅遊產品而每年提供每位員工前來澳門作考察的次數 (5%)

- 4 次或以上 5%
- 2 至 3 次 3%
- 1 次 1%

註：依據投標人提交的每位工作人員的每年培訓次數聲明書作評分計算。

II. 每年提供每位員工參與的、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：依據投標人提交的每位工作人員的每年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報價有效期至 2020 年 12 月 31 日。

## 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；



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) 投標書欠缺本諮詢方案所定之必要資料（第 4 款 a)至 i)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適用法例處理，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。

### 10. 主要版本

本書面諮詢卷宗備有中文、葡文和英文三個版本，倘若三個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）

標的服務為期兩年，自 2021 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。

### 第二條（服務價格）

1. 標的服務總價上限為 MOP7,000,000.00（柒佰萬澳門元）或 HKD6,782,945.74（陸佰柒拾捌萬貳仟玖佰肆拾伍元柒角肆分港元）；
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 2021 年及 2022 年各每月價格、2021 及 2022 年的各年總價格，以及 2021 年和 2022 年的總價格；
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（服務內容）

1. 在 2021 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期間管理澳門特別行政區政府旅遊局香港旅客詢問處，包括詢問處的設施管理及人力資源管理；
2. 提供服務的地點包括：
  - a) 位於香港國際機場客運大樓的 A06 櫃台和 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。
3. 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；
4. 第 2 款所指的旅客詢問處在辦公時間內必須派有工作人員執行工作，以確保詢問處的正常運作，每一工作崗位的人數分別為：第 2 款 a) 項所指崗位一（1）人及第 2 款 b) 項所指崗位兩（2）人；
5. 旅客詢問處的工作人員負責向旅客提供澳門的旅遊資訊及訊息，為此該等人員必須具備澳門旅遊的知識，並負責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；



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. 管理旅客詢問處的工作團隊，包括人員的出勤、輪值及培訓，以保證詢問處的服務質素；
7. 提供月度報告，包括詢問處接待的旅客人數及旅客來源地，以及旅客詢問處工作人員的出勤情況及工作表現，以及每月提前七（7）日提供人員之月度輪值表；
8. 工作團隊須包含一名組長，由其與澳門特別行政區政府旅遊局保持聯絡；
9. 管理旅客詢問處的設施，並承擔相關設施的一切日常運作開支，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、寬頻費和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；
10. 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，以保持旅客詢問處的環境衛生。

#### 第四條（被判給人的義務）

1. 被判給人必須遵守香港現行僱傭條例聘用工作人員；
2. 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；
3. 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，以便確保第三條第2款及第4款所指詢問處的正常運作；
4. 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升對澳門旅遊知識，並有義務安排工作人員每年前來澳門特別行政區作考察至少一次（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，以及每年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；
5. 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；
6. 被判給人有義務接受領時第三條第2款所指的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；



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

7. 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；
8. 被判給人須與判給人所指定之公司協調及跟進旅客詢問處之各項設施及設備之維修及保養；
9. 在判給人的要求下，被判給人須就旅客詢問處每項設施及設備（包括所有硬件設施及多媒體設備）之維修及保養服務，向澳門特別行政區政府旅遊局提供不少於三間香港註冊公司的報價。

#### 第五條（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；
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。

#### 第六條（投標人義務）

投標人必須提供投標書所需的一切說明，以供正確審議。

#### 第七條（罰則）

1. 若被判給人未能履行第四條第3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，被判給人將被科處罰款，但經書面提供合理解釋並獲判給人接納的情況除外。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。

#### 第八條（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。



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（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 2022 年 12 月 31 日後方可獲發還。

### 第十條（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。

### 第十一條（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份轉判他人。
2. 因上款所指的原因遭判給人解除同時，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。

### 第十二條（合同價格）

合同生效期間，不容許任何價格的增加。

### 第十三條（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。

### 第十四條（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；



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. 在書面諮詢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

(投標聲明書格式)  
(本格式僅供參考，投標人須自行書寫或打印聲明書)

\_\_\_\_\_ (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 2021 年及 2022 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。

二零二零年 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

(工作團隊中具相關學歷和經驗的人員數目所佔比例聲明書格式)  
(本格式僅供參考，投標人須自行書寫或打印聲明書)

\_\_\_\_\_ (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 2021 年及 2022 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\_\_\_\_\_名具備大專或以上學歷的員工，佔總人數為\_\_\_\_\_的工作團隊的比例為\_\_\_\_\_% (百分之\_\_\_\_\_)，以及提供\_\_\_\_\_名具備從事旅遊諮詢/接待或具備處理投訴至少 3 年工作經驗的員工，佔總人數為\_\_\_\_\_的工作團隊的比例為\_\_\_\_\_% (百分之\_\_\_\_\_)

二零二零年 \_\_\_\_\_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

(每位工作人員的每年培訓次數聲明書格式)  
(本格式僅供參考，投標人須自行書寫或打印聲明書)

\_\_\_\_\_ (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 2021 年及 2022 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，將每年安排每位員工前來澳門特別行政區\_\_\_\_\_次作考察，以便實地認識澳門旅遊產品，以及每年提供每位員工參與\_\_\_\_\_次在香港特別行政區內舉辦的有關接待技巧的培訓。

二零二零年 \_\_\_\_\_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  
 (服務價格明細表參考格式)

		香港國際機場客運大樓的 A06 櫃台 及 AA22 的三角形存物處		香港信德中心三樓第 336-337 號店舖	
每月單價		2021 年	2022 年	2021 年	2022 年
	1 月				
	2 月				
	3 月				
	4 月				
	5 月				
	6 月				
	7 月				
	8 月				
	9 月				
	10 月				
	11 月				
	12 月				
各詢問處每 年服務價格：					
每年服務總價格：		2021 年			
		2022 年			
<b>2021 年及 2022 年 (合共 24 個月) 服務的總價格：</b>					
(數字) _____					
(大寫) _____					

投標書有效期至 2020 年 12 月 31 日。

二零二零年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

\_\_\_\_\_  
 (投標人簽名並蓋上公司印章)