

第五部分 招标项目需求

一、项目背景及概况

（一）项目背景

为完善中心书城北广场配套服务，考虑福田中心区高标准、高质量发展的要求以及满足市民和游客获取安全、卫生饮品的需求，拟通过公开招标方式选择一家运营单位开展自动售货机运营。

（二）项目概况

本项目拟公开采购一家社会运营单位在中心书城北广场为市民群众提供自动售卖机运营服务，包括：提供自动售卖机自动售卖预包装食品（矿泉水，饮料，小食品等），鼓励运营商为市民群众提供其他增值服务。运营单位须全程保证设备的正常运转，解决设备维修维护、售后、食品安全等问题。

二、技术要求

（一）项目服务及运营范围

- 1、为市民群众提供自动售卖机运营服务；
- 2、在规定的位置摆放合格、安全的自动售卖机设备，但不得影响场地原有秩序或占用规定之外的场地；
- 3、负责自动售卖机设备日常检修；
- 4、遇有保障任务时积极配合采购人完成各项工作；
- 5、投放位置：具体坐落地点及数量要求如下：

地点位置	投放设备数量	运营现场其他设施情况
中心书城南区诗园福中三路入口	1 台	配备专业遮阳遮雨棚
市民中心二层连廊中心书城 2 楼 A1 电梯旁	1 台	配备专业遮阳遮雨棚
市民中心二层连廊中间段	1 台	配备专业遮阳遮雨棚

（二）运营管理内容及要求

- 1、运营总体要求
 - 1.1 自动售卖机具备售卖食品、饮品等功能；且具有便利的付款方式，至少包含微信、支付宝、银联支付功能。
 - 1.2 补货：中标人应当指派专人负责补货及处理售货机故障，对设备进行维护保养和清洁消毒等工作，便于市民日常消费购买。补货频次为每天1-3次，根据实际销售情况进行调整。短保产

品补货时应根据单台设备销量情况考虑补货数量，避免因长期不补货或者销量太小导致放置时间过长引发产品过期的情况。

1.3场景适配:能依据季节的变换调整机器的制冷温度，避免商品温度太低的情况。

1.4产品上新:根据售卖运营数据及问卷调查数据，制定产品更换计划，每个月销售倒数的产品进行下架，每月10号前提交新品清单给采购单位确认。确认清单后进行送样，由采购单位人员确认后再进行采购及产品上新。

1.5产品销售:运营单位应承诺所有销售产品均是一线知名品牌，且低于深圳市市场主流大型商超的正常销售价格，并会于每月10号前进行市场调研，将所销售产品的大型商超的正常销售价同步给采购人负责人员。

1.6产品保质期:严格要求运营人员做到在设备上售卖的剩余保质期高于保质期限的1/3；低温保鲜产品在设备上售卖的剩余保质期不得低于5天。

1.7检查:严格要求运营人员上货的时候检查剩余售卖产品保质期是否符合上述要求，运营项目经理每个星期不定期抽查产品及运营情况。

1.8检测报告:运营单位需向采购人提供每批销售产品的检测报告等证件。

1.9运营单位为经营本项目购置的设备及配套设施须安全性能好、无污染，颜色样式须和周边景观协调，符合本项目规划要求，不得破坏原生态环境。相关设施外观须采购人确认后方可实施安装，运营单位负责售卖机及配套设施设备全部投资，建立健全各项规章制度，自主用工，自负盈亏，设备安装、拆除、运输等一系列风险及费用由运营单位承担，并须在合同签订后10日内，保证售卖机及配套设施设备的进场投入使用，运营单位提供的设备维护、维修费用自行承担。

1.10运营商须为所投设备购买公众责任险和食品安全责任保险。运营商签订合同时需同步向采购单位提供保单，若不提供，视为运营商违约，采购人可取消其服务资格，重新招标，且拒绝运营商再次投标。

1.11运营期间若因设备运营造成市民等伤害等一切问题及后果由运营单位自行承担，如因设备发生爆炸，漏电等安全事故造成的一切损失，包含(医疗费、设备、人员伤亡)等，由运营单位承担并赔偿所有损失。

2、团队人员配置要求

运营单位需要提供补货员一名，为售货机订货、上货、机器清洁等现场服务；客服一名，解决客诉和异常订单问题；项目经理一名，负责整体筹划、协调服务工作、质量把控、巡查等；维修人员一名，解决售货机设备的维护和维修；财务一名，解决售货机每月的对账结算问题。其中补货员、项目经理及维修人员需要具有健康证明。

3、运营监督要求

采购单位会不定期检查售货机的运行情况，包括机器卫生环境，商品销售情况等，如遇到不符合要求的，首次提出书面警告，并期限整改；如到期未能按照要求整改，售货机停止运行，采购单位不向运营单位支付停止期间的各项费用。

运营单位也需设立设备巡检小组，进行不定期的巡检抽查，并将巡检结果汇报给采购单位负责人。

4、设备维修要求

运营单位需设立设备维护小组，接收到故障通知后，项目经理需于30分钟内了解清楚现场情况，并于60分钟内下发处理任务及时进行处理，简单故障可现场进行维护的，现场维护完毕，如遇故障需较长时间的，应在48小时内完成，如遇需厂家协助才能处理的故障，72小时完成。故障处理完毕，项目经理应立即向采购人反馈处理结果。

5、客服退款退货处理要求

在自动售货机运行期间，由于设备异常导致的未出货等问题，中标供应方应能做到及时处理，在有退货退款的情况下能做到及时退款，同时如果存在其他问题，运营单位也应提供客服跟进并及时处理。

6、其他要求

6.1运营单位开展经营活动须符合《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》等相关法律法规，不得从事产生环境污染的经营项目，不得从事具有安全隐患的项目，不得从事含有低俗、暴力等违反社会主义核心价值观的项目。

6.2项目运营期内，运营单位经营范围内发生安全责任、食品安全事故导致的一切财产损失和人身损害，由运营单位自行承担全部责任，采购人不承担任何法律责任。

6.3运营单位应按照消防部门要求配备齐全并及时更新消防设施设备，应保证消防通道畅通，履行消防安全责任。

6.4运营单位必须服从采购人监督管理遵守采购人的各项规章制度、维护场地卫生。保护采购人所提供的设施、设备、安全、维护等，如有损坏需按价赔付。

6.5设备安装要求：所需设备均为运营单位自行布线、自建、自营、自维不得破坏绿化，如绿化被破坏，需原样恢复；安装时按照采购人要求进行摆放安装，且位置须向采购人报备，经同意后方可安置；投放于本项目的自助设备机器应符合现行的国家标准及行业标准。

6.6在服务期内，运营单位须严格遵守深圳市福田区城市管理综合事务中心的相关各项管理制度，服从采购人的统一管理，无条件接受采购人及有关部门的监督管理及日常检查，对在日常检查过程中采购人提出的整改意见要及时整改，整改产生的费用由运营单位自行承担。

6.7采购人因不可抗力因素(政府干预、社会舆论、政策制度、城市规划、公共设施建设等原因)需要暂停运营或收回场地导致无法运营的，运营单位需无条件予以配合并按采购单位要求暂停运营或终止运营移交场地，采购人不承担任何违约责任。

6.8所安装机器必须具有原厂出具的质量合格证书；运营单位经营的产品需符合法律法规并取得国家相关部门颁发的许可证照。

6.9运营单位不得在机器上添加与售卖产品无关的广告位，不得播放与售卖产品无关的广告。

6.10运营单位所售产品应保证产品品控及售后服务，所售产品产生的投诉及不良影响由运营

单位进行消除。

6.11运营单位对设备进行定期维护保养和清洁消毒。

6.12运营单位需定期更新所售产品设计（更新周期不得超过一个自然年）。

★三、项目商务要求（项目商务要求条款均为实质性条款，不允许负偏离，否则按无效投标处理）

1、租赁期限

本项目运营期限三年，系指合同签订之日起至服务结束的时间期限。

合同期内中标人发生重大安全责任事故或因严重违规经营被相关行政管理部门处罚的，采购人有权单方面终止合同。

运营期届满终止，如开展新一轮场地招租工作，现有运营单位拥有优先承租权。

2、付款方式

运营单位在合同签订10个工作日内缴纳前6个月租金，运营单位运营期间每6个月向福田区财政缴纳一次租金，合同签订后第6个月的第10个工作日前缴纳之后6个月的租金。以此类推。

3、违约责任

除法律、行政法规规定或本项目的协议另有约定外，协议的任何一方未履行、未完全履行其在本项目协议项下的义务或违反协议的约定均属违约。对违约行为及责任有明确约定的，按相关约定处理。对任何违约行为及责任没有明确约定的，按照本协议其他条款的约定（包括原则性规定）处理，如协议其他章节未做约定的，按照适用法律的规定处理。

按协议约定任何一方向另一方承担违约责任，均不免除违约方对第三方的其他责任，也不免除对此有管辖权的政府部门依照适用法律对违约方进行的行政处罚或依法要求其承担的其他民事、刑事、行政责任。

3.1运营单位违约责任

（1）合同签订10个工作日内缴纳前6个月租金，合同签订后第6个月的第10个工作日前缴纳之后6个月场租金。如运营单位未按时缴纳租金，采购人扣罚2个月租金金额的运营押金作为违约金。采购人有权对项目场地进行封场处理，租金全额缴纳到位后解封，封场期间不免除运营单位的管理责任，不免除租金缴纳义务。

（5）非解除合同的扣罚在运营单位补缴运营押金后才能继续执行合同，因运营单位未缴足运营押金而导致的合同中止情况，不免除其租金缴纳义务。

3.2其他

上述违约责任各自独立且可累加。如本协议所约定的违约金无法弥补因违约行为所造成的损失，违约方应补偿上述不足部分的损失。

4、场地押金

4.1运营押金的来源

运营单位应在运营合同签署时向采购人支付场地运营押金，金额为首年首月租金的2倍。

4.2运营押金的使用

(1) 当运营单位在本项目协议履行过程中，如运营单位有违反或不履行本协议的行为，采购人有权首先从押金中对相关责任金额予以扣除，以偿付违约金、采购人损失或委托第三方代为履行。扣除后仍不足以支付的，对于保证金支付责任款项不足部分，采购人可以向运营单位全额追偿。

(2) 采购人扣除押金，不影响采购人对运营单位该等行为可行使的任何其他权利或补救方法。

4.3押金的退还

运营单位按照协议规定的时间和质量要求完成项目运营，项目期满或提前终止后依据协议约定完成反向移交并经采购人验收认可，在所有手续交接完毕后30个工作日内，采购人应将押金的剩余金额向运营单位支付。