

제안요청서

[롯데하이마트 수리 서비스 업무 위탁]

롯데하이마트

목 차

제목		Page
● 롯데하이마트(주) 소개	-----	3
● 제안요청서의 목적	-----	3
● 업무내용 및 업무범위	-----	3
● 운영계획	-----	4
● 계약기간	-----	5
● 추진일정	-----	4
● 제출서류	-----	4
● 접수방법	-----	5
● 유의사항	-----	6
● 제안 요청 사항	-----	6
● 제안서 작성 요령	-----	7
● 평가 항목 및 배점	-----	7
● 가격제안관련 참고사항	-----	9
● 기타사항	-----	9

1. 롯데하이마트㈜ 소개

- 가전제품 및 전자제품을 소매 유통 및 가전 클리닝, 보험 등 연계 서비스를 제공하는 회사로서 2024년 10월 말 기준, 325여개의 점포와 11개의 물류센터를 운영하고 있습니다.

2. 제안요청서의 목적

- 본 제안 요청서는 롯데하이마트㈜에서 요청하는 [수리 서비스 업무 위탁]을 대행할 수 있는 파트너사 선정을 위해 초청된 참여사에게 제공되는 문서이며, 당사의 제안요청서를 수령한 참여사는 이 문서에서 요구하고 있는 제반 사항을 검토하고 이에 대한 정확하고 효과적인 제안서를 제출해 주시기 바랍니다. 따라서 본 문서는 위탁 받은 상품의 자가수리, 핸들링, 불량 판정 및 자재 관리 업무 등 수리 서비스 업무 제안을 위한 용도 이외의 어떠한 용도로도 제공 또는 사용될 수 없습니다.

3. 업무내용 및 업무범위

- 위탁 받은 상품의 자가수리, 핸들링 및 교환판매 업무, 클리닝 서비스 업무, 불량 판정 업무, 자재 관리 업무, 서비스센터 내/외부 시설 및 장비관리에 관한 업무 및 기타 부수하는 업무 일체

1) 자가수리 업무

메이커 (상품의 제조사, 제조사의 서비스 대행사 또는 납품사) 등에 서비스 대상 상품을 이관하지 않고 직접 수리하는 서비스 업무 (자가유상, 자가무상)

2) 핸들링 업무

보증수리기간을 불문하고 상품을 직접 수리할 수 없는 경우 당사와 사전 합의하여 메이커로 이관하고 이를 메이커에서 수리하도록 지원하는 업무

3) 클리닝 서비스 업무

당사로부터 위탁받은 상품을 분해, 세척, 청소 및 살균 처리하는 등 관리하는 서비스 업무

4) 불량 판정 업무

당사의 PB상품 등 위탁받은 상품 검수 후 하자여부를 판정하여 판정서를 작성 및 제출하는 업무

5) 자재의 관리 업무

매월 재고실사 통한 전산상 재고조정 및 변상 등 메이커로부터 공급받은 수리 자재의 관리 업무

6) 수리 의뢰 고객 응대 업무

당사로부터 위탁받은 고객의 수리건에 대한 수리 내역, 비용 등의 안내 및 불만 사항 등 실시간 확인 및 상담 업무

7) 기타

제1항 ~ 제6항의 업무의 보고, 관리 기타 이에 부수하는 일체의 업무

4. 운영계획

- 운영장소 : 롯데하이마트 물류센터 內 서비스센터 운영
 ※ 당사 비용으로 시설 및 사내 전산망 구축
 (당사에서 물류센터 內 업무 공간, 설비, 물품에 대한 임대료 청구)

- 수리 서비스 용역업무 위탁 장소 (서비스센터 주소)

구분	주소
파주서비스센터	경기도 파주시 탄현면 금승리 583-2 번지
인천서비스센터	인천 중구 신흥동 3 가 69-9 번지 화인통상 B 동
화성서비스센터	경기도 화성시 장안면 수촌리 22-19
이천서비스센터	경기도 이천시 마장면 표교리 454-1 번지
강릉서비스센터	강원도 강릉시 연곡면 동덕리 265-1 번지
공주서비스센터	충남 공주시 탄천면 덕지리 599-1 번지
광주서비스센터	전남 장성군 향룡면 월평리 50-2 번지
제주서비스센터	제주 제주시 조천읍 함선로 249
대구서비스센터	경북 칠곡군 왜관읍 금산리 390 번지
양산서비스센터	경남 양산 물금읍 제방로 125
마산서비스센터	경남 함안군 법수면 윤외리 153-25 번지

- 입찰대상 권역안내

구분	물류파트너사
제 1 권역	파주서비스센터, 인천서비스센터, 화성서비스센터
제 2 권역	이천서비스센터, 강릉서비스센터
제 3 권역	공주서비스센터, 광주서비스센터, 제주서비스센터
제 4 권역	대구서비스센터, 양산서비스센터, 마산서비스센터

- 운영시간 및 휴무일

운영일	특이사항	비고
매주 월~금요일 09:00~18:00 매주 토요일 09:00~15:00	매주 일요일 휴무	휴무일 일부 변동될 수 있음

5. 계약기간

- 2025년 1월 1일 ~ 2026년 12월 31일 (2년)
※ 대행 기간은 기타 당사 사정에 따라 변동될 수 있음

6. 추진일정

- 입찰공고 및 RFP 송부 : 10월 30일 (수) ~ 11월 12일(화) 15시
- 제안서/견적서 접수 : ~ 11월 25일 (월) 23시 59분 限
- 제안서 및 가격 평가 : ~ 11월 27일 (수)
- 심사 결과 발표 : 11월 29일 (금)
- 계약서 작성 : 12월 13일 (금) 내
- 서비스 파트너사 운영 : 25년 1월 2일 (목) 부터

※ 상기 일정은 기타 사정에 따라 변동될 수 있음

- 문의처 : 윤옥현 매니저, 02-2050-9854, okhyunyoon@lotte.net,
이재희 매니저, 02-2050-5056, jaeheelee@lotte.net

※ 입찰설명회 참석을 위해서는 위 메일(jaeheelee@lotte.net)로 아래 자료를 제출해주셔야합니다.

※ 사전에사업자등록증, 신용평가서, 담당자 성함 및 연락처(번호, 메일)

7. 제출 서류

- 회사 소개서
- 제안서
- 운영 수수료 단가(별도 양식 제공)
- 사업자등록증 사본 1부
- 법인등기부 등본 1부
- 사업수행실적 (3년이내)
- 재무구조 및 최근 3년간 매출액 1부
- 기타 인증서 및 관련 자료

8. 접수 방법

- 자료제출: 롯데그룹 B2B전자입찰 (별도가입 필요)
 - 담당: 이재희 매니저 (02-2050-5056, jaeheelee@lotte.net)
 - 주소: 서울시 강남구 삼성로 156 롯데하이마트 빌딩 5층 경영지원팀

9. 유의사항

1) 제안사 유의사항

- 본 제안요청서에 대한 답신으로 제출된 모든 문서 및 자료는 롯데하이마트(주)의 소유로 하며, 제출된 제안서 및 각종 자료는 반환되지 않는 것으로 한다.
- 제안요청서에 대한 답변서 작성 및 제안설명회에 소요되는 제반 비용은 롯데하이마트(주)의 서면에 의한 특별 동의를 제외하고는 제안사의 부담으로 한다.
- 제안 내용은 허위로 작성하지 않아야 하며, 제출 후 영업일 200일 동안 유효하여야 한다.
- 당사 추진계획의 변경 기타 부득이한 사정이 있는 경우 본 제안요청서의 일부 또는 전부가 변경되거나 취소될 수 있다.

2) 정보 보안

- 제안요청서의 모든 정보는 관련 이외의 용도로 사용을 금하며, 사전에 롯데하이마트(주)의 서면 승인 없이 외부 기관, 기업체 및 개인에 유출 할 수 없습니다. 제출된 제안서에 대한 법적 소유권은 롯데하이마트(주)에 귀속 되며, 또한 입찰에 참여한 참여사 간의 불공정한 거래행위 적발 시 해당 업체는 법적 신고 대상이 될 수 있으며, 법적 소송으로 인한 책임은 해당 업체에 있음을 알려 드립니다.

10.제안 요청사항

구 분	항 목	내 용
1. 제안개요	1.1 제안 배경 및 목적	- 본 제안의 목적, 범위, 전제조건 및 제안의 특징 및 장점 요약
	1.2 권역 지망 (1/2/3 지망)	- 제안사 운영 희망 권역 1/2/3지망
2. 일반	2.1 일반현황	- 제안사의 기업 개황 및 주요 연혁
	2.2 조직 및 인원현황	- 제안사의 조직 및 수리 기사 보유 현황
	2.3 사업현황	- 수리 서비스와 관련된 제안사의 사업 운영 현황 및 수리 가능 품목
	2.4 경영상태	- 제안사의 신용평가 등급 (신용평가등급확인서 첨부)
	2.5 사업수행실적	- 제안사의 주요 수리 서비스 사업실적 및 관련 이력 (최근 3년이내)
3. 제안 상세내역	3.1 운영수수료 단가	- 운영수수료 단가 작성 ※ 제안사가 희망하는 권역별 다른 운영수수료 단가 제안 가능
	3.2 수행 목표 및 운영 계획	- 서비스 KPI 이행 및 품질 개선을 위한 운영 계획 계약기간 시계열로 표현
	3.3 수리 서비스 품질 관리 계획	- 서비스 품질 경쟁력 관리 및 신규 메이커 도입 시 교육 운영 방안 - 고객의 VOC 관리 및 고객만족도 개선 방안

	3.4 수리기사 운영 및 관리 계획	- 수리기사 기술 역량 육성 방안, 수리기사 확보 및 적정 인원 관리
	3.5 신사업 관련 계획	-출장 수리 인력 네트워크 구축 계획 -신규 수리 품목 확대 시 수리 인프라 구축 계획
	3.6 시설/안전 관리 계획	- 서비스센터 내/외부 시설 및 장비 관리 - 근로자 작업 안전을 위한 안전 관리 계획
	3.7 자재 관리 계획	- 당사로부터 공급받은 자재의 재고 실사 및 미사용 자재 반납 등 관련 업무
	3.8 인수인계 방안	- 파트너사 변경시 인수인계 방안, 안정화 소요기간 등
	3.9 개인정보 보호 계획	- 개인정보 전체 관리 방안, 고객정보 유출 방지 방안, - 수리기사 정보 관리 방안 등
4. 지원관리 및 기타	4.1. 협력관계 유지	- 롯데하이마트와의 협력관계 유지 및 증진계획 제시, 운영환경 변화에 따른 탄력적인 업무지원 계획
	4.2. 기타 전략	- 극성수기 시 대응 계획, 수리기사 집단 파업시 대응 방안 등

11. 제안서 작성 요령

- ① 제안서는 워드 또는 파워포인트 작성이 원칙이며 필요한 경우 다른 프로그램으로 작성 가능, 전문용어나 약자 등은 용어설명을 첨부해야 합니다
- ② 제안서의 내용은 명확한 표현을 사용하고, 『 ~를 할 수 있다』, 『 ~가능하다』등과 같은 모호한 표현은 불가능한 것으로 합니다
- ③ 제안서 작성요령 또는 제안요구사항에 명시되지 않은 내용에 대한 추가 제안사항이 있는 경우 해당항목에 포함하거나 단독의 항목을 추가 작성합니다
- ④ 기재사항이 누락되거나 제안요청 내용에 대해 언급이 없는 항목은 해당사항이 없는 것으로 합니다
- ⑤ 제안서 제안내용의 근거자료 및 참고자료 등은 첨부하여야 하며, 허위 또는 단순한 예상으로 작성해서는 아니 됩니다
- ⑥ 본 제안요청서에서 언급하지 않았으나, 본 과업수행에 필요하다고 판단되는 사항이 있을 경우 이를 추가로 제시해야 합니다
- ⑦ 제안 요청사항, 평가항목 및 제안서상의 관련 사항에 대한 조건표를 작성하여 제안서에 첨부해야 합니다
- ⑧ 제안서에는 본 제안요청서에서 요구하는 모든 사항이 기술되어야 합니다

12. 평가 항목 및 배점

- 평가 원칙

- 제안서의 내용은 제안요청서에 기술된 사항을 포함하여야 하며, 제안서의 내용이 제안요청서에 명시된 요건과 실질적으로 부합되는가에 대한 여부를 객관적으로 판단하여 평가한다.
- 당사는 평가 과정 및 결과와 관련된 사항을 제안자에게 공개하지 아니하며, 제안자는 평가 결과에 따른 파트너사 선정에 대해 이의를 제기할 수 없다.

● 평가 항목 및 배점

구 분	평가요소	내 용	내용
P/F	재위탁 여부	서비스 용역업무에 대하여 재위탁을 하는 경우 지원자격 제한, 직접 용역 필요	P/F
	재무상태	제안사의 신용평가 등급 (C등급 미만시 지원자격 제한)	
비계량 (40%)	목표 및 운영계획	계약기간 내 KPI 목표 달성 계획의 구체성 및 실현 가능성	5점
	수리 운영 품목 확대	당사 수리 운영 품목 외 수리 서비스 제공 가능 품목 여부(IT 제품 등)	5점
	신사업 운영 계획	당사 서비스 인프라 확대 계획에 따른 출장 수리 운영 계획 (출장 수리 엔지니어 인력 운영 계획 및 수리 품질 관리 계획 등 포함)	5점
	수리 서비스 품질 관리계획	서비스 품질 경쟁력 강화 위한 수리 기사 교육 및 평가 방법 타당성 수리기사 고객만족도 점수 관리 및 VOC 응대 관리 여부 수리기사에 의한 부적절한 업무 처리, 불친절, 분쟁발생시 수습 방안의 타당성 신규 메이커 수리 도입시 서비스 품질 유지를 위한 계획 여부	5점
	수리기사 운영 및 관리계획	적정 수리기사 운영 가능 여부 및 필요시 신규 채용 프로세스 실현 가능성 신입 수리기사 교육 및 숙련도 관리 계획 구체성 및 실현 가능성 대량 공백 및 퇴사율 관리 목표의 적정성 (타사 퇴사율 비교 설명 진행 여부)	10점
	시설/안전 관리계획	서비스 센터 내/외부 시설 및 장비 관리를 위한 계획 여부 근로자 작업 안전을 위한 안전 관리 계획 여부	2점
	자재 관리계획	적정 자재 수량 보유 및 실물/전산 수량 일치를 위한 계획의 타당성 당사로부터 공급받은 자재를 서비스 이외 목적으로 사용하거나 임의 유출 방지 계획 여부	2점
	인수인계 방안	업무 인수인계 계획, 시간순서별 제시 여부 (최소 1개월 ~ 최장 1개월 반) 서비스 센터 이전 시 발생하는 결원에 대한 수급계획 및 업무 투입 준비 여부 제안사가 제시한 안정화 기간의 실현 가능성	2점
	개인정보 관리 및 유출방지	고객정보 유출 방지 프로세스 수립 여부 파트너사 자체적 보안 점검 및 교육 진행 계획 수립 여부 고객 정보 보호 위반시 대응 계획의 적정성 및 실현 가능성	2점
	제안사의 협력 운영 계획의 적정성	협력관계 유지 및 증진 계획의 실현 가능성 운영 환경 변화에 따른 수리 기사 인력 및 시설의 탄력적인 업무 지원 계획 적정성 및 실현 가능성	1점
기 타	극성수기 시 대응 계획 수립 여부 및 타당성 수리 기사 집단 파업 시, 부정행위 발생시 등 대응방안 수립 여부 및 타당성	1점	
계 량 (60%)	운영수수료 단가	당사 지급 운영수수료를 단가 제시 및 평가 진행 운영수수료액 : 당사지급액 x 파트너사 제시 운영수수료율	60점

● 평가 배점 내용

구 분	총 점	제안서 평가	운영수수료 단가	실 사
배 점	100점	40점	60점	선정 완료 후 진행

13. 가격 제안 관련 참고사항

- 수리 서비스 업무에 대한 위탁 업무 수행이며, 용역업무는 선정된 제안사가 직접 수행/관리하여야 함. 다시 그 업무를 다른 사업자에게 재위탁 할 수 없음.
- 서비스 접수, 의뢰 상품의 입/출고 관리 및 자재 관리는 당사 프로그램 사용,
- 파트너사 운영에 소요되는 물류센터 내 서비스 센터 공간, 설비, 사내전산망, 비품 임대료는 당사에서 파트너사에 청구
- 예상 파트너사 지급액 기준으로 지급 운영수수료를 산출 시 참고
※ 예상 파트너사 지급액은 변동 될 수 있음. 별도 공유 데이터 참조.

14. 기타

- KPI 관리방안 수립
- 제안사는 당사 수리 서비스 KPI 관리 방안을 제시하여야 하며, 계약 후 해당 KPI 목표 달성을 위한 수리 서비스 업무의 효율성, 품질 향상을 지속적으로 관리하여야 함.

구 분	평가 항목	기준 및 정의	'24년 기준
서비스 KPI	수리 리드타임	• 수리 접수부터 수리 완료된 상품이 지점에 입고되기까지의 소요 시간	3.3일
	자가 수리율	• 전체 수리건 중 파트너사에서 직접 수리 완료 후 고객에게 불출한 건의 비율	93.0%
	고객 만족도	• 수리 업무 전체 단계 및 수리 기사별 고객 만족도 정량 평가 점수	4.8점

【붙임 1】외주 비밀유지서약서

외주 비밀유지서약서

사는 롯데하이마트의 정보보호 정책과 지침 준수사항에 대해 다음의 각 사항을 준수할 것을 서약합니다.

입찰 설명회 및 입찰 단계에서 알게 된 정보(영업비밀, 경영정보, 재무정보, 고객정보, 기밀사항 등)에 관해 타인에게 누설하지 않겠습니다.

사는 경쟁사 혹은 타인에게 롯데하이마트에 불이익을 끼치는 정보를 제공하지 않겠습니다.

사는 위반으로 롯데하이마트의 영업비밀이 유출되어 손해가 발생할 시 롯데하이마트에 금전적 손해배상 및 어떠한 민·형사상의 법적 조치도 감수할 것을 약속합니다.

기타 롯데하이마트에 불이익과 피해를 끼치는 일을 하지 않겠습니다.

이상과 같이 서약하오며 위 서약사항을 위반하여 롯데하이마트에 손해를 끼쳤을 경우 민·형사상의 책임과 관계법령에 의한 조치를 따르겠습니다.

년 월 일

성 명: (서명)

소 속: 연락 처:

주 소: