

本比选项目为中国电信天津分公司2024-2026年客户感知对标体验项目（项目编号：BJCG-TJDX2401006），比选人为中国电信股份有限公司天津分公司，比选代理机构为北京诚公管理咨询有限公司。项目资金已落实，具备比选条件，现进行公开比选，特邀请有意向的且具有提供标的物能力的潜在参选人（以下简称参选人）参选。

1. 项目概况与采购内容

1.1 项目概况及采购内容：

为推进客户体验的数字化管理能力建设，提升客户洞察和穿测体验水平，拟聘请第三方公司，以客户视角检视，通过本网流程穿测、单场景感知对标等形式评估关键触点、重点业务服务效率和服务质量，查找服务短板和不足，整合、设计服务流程，深入剖析存在的深层次原因，有针对性地改善用户感知短板，助力客户感知的改进和提升。

实施场景主要包括单场景、全生命周期场景两类。其中，单场景包括关键触点（营业厅、客服热线、线上渠道、装维渠道等）、重点业务（5G业务、移动网络质量、宽带业务、智慧家庭业务、战新及政企基础业务，其中战新业务包含天翼云眼、天翼看家、商务专线、云电脑等）的业务流程。全生命周期包括单产品及融合业务的新装、套餐变更、业务变更、销户等全生命周期业务流程。

1.2 本项目采购预算20万元（不含税）。

本项目将按照最新的《中国电信供应商不良行为管理规则》执行供应商不良行为处理结果，请重点关注处理结果适用的供应商主体、被处理产品、处理范围、禁限期等关键内容，请务必登录中国电信阳光采购网（<https://caigou.chinatelecom.com.cn>）查阅《中国电信供应商不良行为管理规则》。

1.3 服务期限：自合同签订之日起2年。

1.4 本项目不划分标包。

1.5 本项目中选人数量为1个。

1.6 本项目设置最高参选限价，最高参选限价为20万元人民币（不含税），参选人参选报价高于最高参选限价的，其参选将被否决。

2. 参选人资格要求

2.1 参选人基本资格要求

2.1.1 参选人应为中华人民共和国境内法律上和财务上独立的法人或依法登记注册的其他组织，合法运作并独立于比选人和比选代理机构。法人下属不具备法人资格的分支机构参与参选的，应提供所属法人针对本项目或覆盖本项目的经营事项的有效授权。

2.1.2 参选人的法定代表人或负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同参选人，不得参加同一标包参选或者未划分标包的同一比选项目参选。

2.1.3 参选人须为本项目开具增值税专用发票，并提供增值税专用发票开具承诺书。

2.1.4 本次比选不接受联合体参选。

2.2 参选人不得存在下列情形之一：

- (1) 为比选人不具有独立法人资格的附属机构（单位）；
- (2) 被依法暂停或取消投标/参选资格的；
- (3) 被责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照；
- (4) 进入清算程序，或被宣告破产，或其他丧失履约能力的情形；
- (5) 在最近三年内（自2021年4月1日起）被相关行业主管部门或司法机关认定骗取中标/中选、严重违约、重大工程质量或者安全问题的；
- (6) 在最近五年内（自2019年4月1日起）被判处单位行贿罪，且行贿行为与采购活动相关的（以“中国裁判文书网”的生效判决为准）；
- (7) 在最近五年内（自2019年4月1日起）被判处合同诈骗罪的（以“中国裁判文书网”的生效判决为准）；
- (8) 被最高人民法院在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）或各级信用信息共享平台中列入失信被执行人名单，已执行完毕或不再执行的除外；
- (9) 为本比选项目提供过设计、编制技术规范和其他文件的咨询服务；

(10) 为本工程项目的相关监理人，或者与本工程项目的相关监理人存在隶属关系或者其他利害关系；

(11) 为本比选项目的代建人；

(12) 为本比选项目的比选代理机构；

(13) 与本比选项目的监理人或代建人或比选代理机构同为一个法定代表人；

(14) 与本比选项目的监理人或代建人或比选代理机构存在控股或参股关系；

(15) 被工商行政管理机关在国家企业信用信息公示系统中列入严重违法失信企业名单的；

(16) 其他按照《中国电信供应商不良行为管理规则》及处理结果，应对参选人及其参选产品品类在本项目中执行禁止采购处理措施的。同一标包或未划分标包的同一比选项目涉及多个产品的，参选人及其任一参选产品品类涉及相关禁止采购处理结果的，该标包或比选项目应适用相关的禁止采购处理措施；

(17) 法律法规、比选文件限定的其他情形。

2.3 法律法规规定的其他要求。

3. 资格审查方法

本项目将进行资格后审，资格审查标准和内容见比选文件第三章“评选办法”，凡未通过资格后审的参选人，其参选将被否决。

4. 比选文件获取

4.1 比选文件获取时间：2024年4月26日8时30分至2024年4月28日17时30分（北京时间，下同）。

4.2 比选文件获取方式：凡有意参与比选的潜在参选人，请按以下步骤顺序进行操作，获取比选文件：

4.2.1 登录“中国电信阳光采购网（<https://caigou.chinatelecom.com.cn>）”后，通过“招投标-采购文件领取”模块或通过“电子采购入口”跳转中国电信电子采购系统，进入本项目进行比选文件登记申领，未在系统注册的参选人须先进行注册，注册方法详见本公告“7参选人注册”。

4.3 比选文件每套售价0元人民币，售后不退。支付要求：/。

5. 参选文件的递交

5.1 参选文件递交截止时间（即参选截止时间）：2024年5月6日9时30分。

5.2 电子参选文件的递交：登录中国电信阳光采购网（<https://caigou.chinatelecom.com.cn>）后，通过“招投标-我的项目”模块或通过“电子采购入口”跳转中国电信电子采购系统，选择本项目进行参选文件递交，参选人应在参选文件递交截止时间之前通过电子采购系统完成加密电子参选文件的上传。参选人未在电子采购系统进行比选文件申领登记或电子参选文件未按照要求加密的，将无法通过电子采购系统提交电子参选文件。

5.3 本项目将于参选文件递交截止同一时间通过中国电信电子采购系统唱价，比选人/比选代理机构邀请参选人的法定代表人或者其委托代理人准时参加。

6. 样品的递交

6.1 样品递交的时间、地点：/。

7. 参选人注册

7.1 中国电信阳光采购网注册

未注册过的潜在参选人，须通过中国电信阳光采购网（<https://caigou.chinatelecom.com.cn>）首页“立即注册”模块完成注册后，方可申领本项目比选文件。

7.2 CA证书办理

参与电子采购的潜在参选人须提前办理CA证书进行电子参选文件编制和参选，并确保CA证书在使用时有效。CA证书办理流程详见中国电信阳光采购网“操作指引-CA办理”。

7.3 技术支撑联系方式

服务热线：010-56107929 /010-56107880

服务邮箱：zb_support@chinatelecom.cn（电子采购系统技术支持）

ctsc@chinatelecom.cn（CA证书办理技术支持）

8. 发布公告的媒介

本比选公告在中国电信阳光采购网（<https://caigou.chinatelecom.com.cn>）、中国招标投标公共服务平台（<http://www.cebpubservice.com/>）上发布，其他媒介转载无效。

9. 联系及异议接收方式

9.1 联系方式

比选人：中国电信股份有限公司天津分公司

地址：天津市西青经济开发区兴华七支路9号

邮编：300385

联系人：王祥玲

电话：/

传真：/

电子邮件：/

网址：www.chinatelecom.com.cn

开户银行：/

账号：/

行号：/

比选代理机构：北京诚公管理咨询有限公司

地址：北京市丰台区南方庄甲56号

邮编：100079

联系人：郭鑫 邓丽巧

电话：18920468376 18002085910

传真：/

电子邮件：guoxin03.zgtj@chinaccs.cn

网址：/

户名：北京诚公管理咨询有限公司

开户银行：中国建设银行北京广安门支行

账号：11001042200056069452-0005（务必添加-0005）

9.2 异议接收方式

登录中国电信阳光采购网（<https://caigou.chinatelecom.com.cn>）后，通过“招投标-采购异议-提出异议”模块提出。

比选代理机构：北京诚公管理咨询有限公司

2024年4月25日