

2023 年中国联通淄博市分公司淄博经济开发区服务满意度调查 BPO 业务采购项目

（招标编号：淄博联通公开比选〔2023〕005 号）

项目所在地区：山东省, 淄博市

一、招标条件

本 2023 年中国联通淄博市分公司淄博经济开发区服务满意度调查 BPO 业务采购项目已由项目审批/核准/备案机关批准，项目资金来源为自筹资金 93 万元，招标人为中国联合网络通信有限公司山东省分公司。本项目已具备招标条件，现招标方式为其它方式。

二、项目概况和招标范围

规模 淄博经济开发区管委会为深入贯彻落实省市关于提升群众满意度工作要求，更好地提高工作质量和服务水平，拟建设专项人工满意度回访座席，配合与市 12345 平台进行协调沟通，对市政务服务便民热线平台交办的热线事项进行办理回访。

范围：本招标项目划分为 1 个标段，本次招标为其中的：

(001)2023 年中国联通淄博市分公司淄博经济开发区服务满意度调查 BPO 业务采购项目；

三、投标人资格要求

(0012023 年中国联通淄博市分公司淄博经济开发区服务满意度调查 BPO 业务采购项目)的投标人资格能力要求

2.1 应答人具备增值税一般纳税人资格，能够开具符合税法规定增值税专用发票。

2.2 对列入中国联通集团黑名单和山东联通黑名单的供应商和人员（包括文件购买人、授权代表等）实施业务全面禁入，不得参加山东联通的采购活动。

2.3 应答人须提供 2018 年 1 月 1 日至今签订的一份类似项目(人工坐席服务项目)采购合同，单个合同金额不少于 40 万元人民币(含税)，提供合同扫描件。采购合同须满足以下条件，否则无效:合同须有合同首页、产品内容页、金额页，大签页(与中国联通集团公司及其下属分/子公司签订的电子合同无需提供大签页,但须提供该电子合同下的采购订单至少一个。), 缺失任何一项或字迹模糊不清的不计入业绩;如签订框架合同,需提供采购订单或结算发票,累计值达到上述金额;常规合同以合同金额为准,框架合同以订单或结算发票为准,订单与结算发票金额不一致的,以金额低的为准。



2.4 本次采购不接受代理商及联合体应答，中选后不得转包、违法或违约分包。；

本项目不允许联合体投标。

四、招标文件的获取

获取时间：从 2023 年 05 月 06 日 17 时 00 分到 2023 年 05 月 11 日 17 时 00 分

获取方式：潜在应答人请注册并登录网站中国联通智慧供应链平台招标采购中心（以下简称智慧供应链平台）“<http://www.cuecp.cn>” 购买比选文件。登陆->项目参与->寻找商机->我要参与->加入购物车->结算（沃支付结算，潜在应答人必须注册有沃支付账号）

五、投标文件的递交

递交截止时间：2023 年 05 月 16 日 09 时 00 分

递交方式：中国联通智慧供应链平台招标采购中心（<https://www.cuecp.cn>）电子上传文件递交

六、开标时间及地点

开标时间：2023 年 05 月 16 日 09 时 00 分

开标地点：中国联通智慧供应链平台招标采购中心（<https://www.cuecp.cn>）

七、其他

本比选项目为 2023 年中国联通淄博市分公司淄博经济开发区服务满意度调查 BPO 业务采购项目，（采购编号：淄博联通公开比选（2023）005 号，采购代理编号：02-11-04D-2023-D-C08173），采购人为中国联合网络通信有限公司淄博市分公司，采购代理机构为公诚管理咨询有限公司。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应答人（以下简称应答人）参选。

1. 项目概况与采购内容

1.1 项目概况：淄博经济开发区管委会为深入贯彻落实省市关于提升群众满意度工作要求，更好地提高工作质量和水平，拟建设专项人工满意度回访座席，配合与市 12345 平台进行协调沟通，对市政务服务便民热线平台交办的热线事项进行办理回访。

经过多次沟通洽谈，客户认可我公司提供的政务服务热线上下协同方案，同意使用我公司 BPO 人工坐席外包服务，以解决群众满意度调查问题。

1.2 采购内容：BPO 人工坐席外包服务一年：坐席 12 个，坐席提供 7x24 小时全天候服务。每日接听电话 150 个/坐席，每日接听总时长 8 小时/坐席，每日处理工单平均数量 150 个/坐席。

1.3 采购包划分：本项目不划分采购包，确定 1 名中选人。

1.4 最高限价：本项目设置不含税总价最高限价 877358.49 元，应答人应答报价高于最高限

价的，其应答文件将被否决。

2. 应答人资格要求

2.1 应答人具备增值税一般纳税人资格，能够开具符合税法规定增值税专用发票。

2.2 对列入中国联通集团黑名单和山东联通黑名单的供应商和人员（包括文件购买人、授权代表等）实施业务全面禁入，不得参加山东联通的采购活动。

2.3 应答人须提供 2018 年 1 月 1 日至今签订的一份类似项目（人工坐席服务项目）采购合同，单个合同金额不少于 40 万元人民币（含税），提供合同扫描件。采购合同须满足以下条件，否则无效：合同须有合同首页、产品内容页、金额页，大签页（与中国联通集团公司及其下属分/子公司签订的电子合同无需提供大签页，但须提供该电子合同下的采购订单至少一个。），缺失任何一项或字迹模糊不清的不计入业绩；如签订框架合同，需提供采购订单或结算发票，累计值达到上述金额；常规合同以合同金额为准，框架合同以订单或结算发票为准，订单与结算发票金额不一致的，以金额低的为准。

2.4 本次采购不接受代理商及联合体应答，中选后不得转包、违法或违约分包。

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“评审办法”，凡未通过资格后审的应答人，其应答文件将被否决。

4. 比选文件获取

4.1 本项目实行网上获取电子版比选文件，不再出售纸质比选文件，凡符合资格要求的应答人，请于 2023 年 5 月 6 日 17 时 00 分至 2023 年 5 月 11 日 17 时 00 分向代理机构了解相关信息并购买比选文件。

4.2 比选文件每套 300.00 元（大写：人民币叁佰元整），按项目收取，售后不退。

4.3 比选文件购买方式：

第一步：潜在应答人请注册并登录网站中国联通智慧供应链平台招标采购中心（以下简称智慧供应链平台）“<http://www.cuecp.cn>”购买比选文件。登陆->项目参与->寻找商机->我要参与->加入购物车->结算（沃支付结算，潜在应答人必须注册有沃支付账号）。

第二步：注册并登录诚 E 招电子采购交易平台（<https://www.chengezhao.com/>）进行项目标书费支付凭证上传（无需再次缴纳费用，只需上传沃支付支付成功截图即可）。

●“注册”方式详见【诚 E 招电子采购交易平台-帮助中心-操作指南-注册指引】，注册成功后请登录，登陆后可在【常用文件】处下载《申请人&供应商操作手册》；

●注册成功后登录平台，点击【商机发现】，检索本项目并选择电汇：将“沃支付支付成功

截图”上传至【附件】处（应备注说明“采购代理编号及项目简称”）；

● 疑问反馈具体操作如有疑问，可致电客服热线020-89524219。服务时间 8:30-17:30（工作日）。

第三步：潜在应答人须在我“参与的项目”中下载比选文件，所下载比选文件为.megp 格式，为加密文件，潜在应答人须在网站右上角下载中心下载“中国联通电子招应答平台应答文件制作系统”，安装该驱动程序，并以此打开.megp 格式比选文件及附件。

5. 应答文件的递交

5.1 应答文件的递交：电子应答文件通过中国联通智慧供应链平台招标采购中心（<https://www.cuecp.cn>）上传递交。

应答截止时间：2023 年 5 月 16 日 9 时 00 分（北京时间）。

5.2 本项目将于 2023 年 5 月 16 日 9 时 00 分在中国联通智慧供应链平台招标采购中心（<https://www.cuecp.cn>）上进行公开唱价，应答人应及时确认。

5.3 建议在应答截止时间的 24 小时之前完成上传，以避免临近截止时间大家集中上传造成的网络拥堵导致上传文件失败；如应答报价需要最后确认，可先提前上传应答文件技术及商务部分，最后再单独上传报价文件；电子招标平台维护人员会在非工作时间内（17:00 分至 8:00 分）维护平台系统，应答人如果在该时间段上传应答文件有可能会造成应答文件丢失或无法上传。建议应答人在每日 8 时 30 分至 17 时 00 分时间段内上传应答文件。

5.4 未按时上传电子应答文件的，应答无效。当电子应答（文件打包、上传、解密异常）操作出现异常时，应及时联系系统支撑人员解决。采购人有权对应答人提供的证明材料进行核实，如果发现应答人提供虚假信息，将追究提供虚假信息的责任。

5.5 出现以下情形时，采购人/采购代理机构不予接收应答文件：

5.5.1 逾期上传或者未上传的；

5.5.2 未按照本公告要求获得本项目比选文件的；

5.5.3 未按照比选文件要求密封的。

6. 样品的递交

6.1 样品递交的时间、地点：/

6.2 检测相关费用：/

7. 发布公告的媒介

本比选公告同时在中国联通采购与招标网（www.chinaunicombidding.cn）及中国招标投标公共服务平台（www.cebpubservice.com）发布。其他媒介转载无效。

8. 联系方式

采购人：中国联合网络通信有限公司淄博市分公司

地址：淄博市张店区柳泉路 160 号

采购代理机构：公诚管理咨询有限公司

采购代理机构地址：山东省济南市槐荫区经十西路 24586 号凯旋中心 506 室

项目经理：林妍萍、刘慧斌、李鹏

报名联系人：林妍萍 15269588189、刘慧斌 13205317598

电子邮件：15269588189@139.com

9. 免责声明

我公司发布本次项目比选采购信息的官方媒介包括：中国联通采购与招标网

(www.chinaunicombidding.cn) 及中国招标投标公共服务平台 (www.cebpubservice.com)。

除上述外，我公司不在其他任何网站、论坛等媒介上发布任何比选采购信息，其他任何媒介上转载的、以我公司为采购主体的比选采购信息均为非法转载均为无效。对于非法转载、篡改比选采购信息内容的组织或个人，我公司保留追究其法律责任的权利。请各应答人提高警惕，不要向其他组织、个人支付相关款项，避免上当受骗。应答人因此而造成的经济损失，我公司不承担任何责任。

10. 电子采购规则

10.1 潜在应答人须在应答截止时间前完成在系统上递交电子应答文件。

10.2 应答人的电子应答文件是经过 iPASS 加密后上传提交的，任何单位或个人均无法在应答截止时间（即唱价时间，下同）之前查看或篡改，不存在泄密风险。

采购人：中国联合网络通信有限公司淄博市分公司

采购代理机构：公诚管理咨询有限公司

日期：2023 年 5 月 6 日

八、监督部门

本招标项目的监督部门为山东省通信管理局。

九、联系方式

招 标 人：中国联合网络通信有限公司山东省分公司

地 址：山东省淄博市柳泉路 160 号

联 系 人：刘女士

15269588189

电 话： /

电子邮件： /


招标代理机构：公诚管理咨询有限公司


地 址： 山东省济南市槐荫区经十西路 24586 号凯旋中心 506 室

联 系 人： 林妍萍

电 话： 15269588189

电子邮件： 15269588189@139.com

招标人或其招标代理机构主要负责人（项目负责人）：（签名）

招标人或其招标代理机构：（盖章）

公
司