

2024年-2025年重庆联通市场线业务外包服务及运营支撑服务采购（标包二）比选公告

（招标编号：0703-2340CQ010132）

项目所在地区：重庆市

一、招标条件

本2024年-2025年重庆联通市场线业务外包服务及运营支撑服务采购（标包二）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1770万元，招标人为中国联合网络通信有限公司重庆市分公司。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：详见公告内容

范围：本招标项目划分为1个标段，本次招标为其中的：

(001)2024年-2025年重庆联通市场线业务外包服务及运营支撑服务采购（标包二）；

三、投标人资格要求

(001)2024年-2025年重庆联通市场线业务外包服务及运营支撑服务采购（标包二）的投标人资格能力要求：详见公告内容；

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12月15日16时00分到2023年12月20日16时00分

获取方式：详见公告内容

五、投标文件的递交

递交截止时间：2023年12月26日10时30分

递交方式：详见公告内容电子上传文件递交

六、开标时间及地点

开标时间：2023年12月26日10时30分

开标地点：详见公告内容

七、其他

本比选项目为2024年-2025年重庆联通市场线业务外包服务及运营支撑服务采购（采购代理编号：0703-2340CQ010132），采购人为中国联合网络通信有限公司重庆市分公司，采购代理机构为中仪国际招标有限公司。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

2024 年-2025 年重庆联通市场线业务外包服务及运营支撑服务采购，采购预算金额为不含增值税 4537.83 万元/两年，增值税税率 6%。

特别说明：本次采购预算金额为预估金额，采购人不保证最终实际执行的金额与预估金额一致，应答人自行评估和承担相关风险。

1.2 采购内容

序号 标包号 需求部门 采购内容 预估坐席数

(个/月) 不含税采购预算 (万元/年) 服务期限

1 一 全量客户运营中心 集约生产服务项目业务外包 94 1383.915 24 个月

2 二 公众客户销售中心 线上运营服务 9 885

运营支撑中心 集约生产调度/支撑 41

市场部 IPTV 运营服务 3

合计 147 2268.915

标包一：本次采购包含对全客中心 VIP 客户经理团队、全量客户经理团队、投诉处理专席、集约运营支撑团队的生产运营工作进行业务外包等内容。采购预算金额为不含增值税

2767.83 万元/两年，增值税税率 6%。

标包二：本次采购包含①IPTV 运营服务：负责 IPTV 故障处理的全面支撑工作、IPTV 正常收视与业务发展的全面测试工作、IPTV 各类数据支撑服务和 IPTV 结算的全流程支撑服务。②线上运营服务：客户服务质量监控，短视频直播运营、联通 App 自有触点本地引流。全市直播、电商店铺、企业微信、KL 计划等线上赋能和推广。重庆联通天猫旗舰店、京东旗舰店、拼多多在线客服。投诉处理、重大投诉处理。重庆联通 T 卡平台、手网微厅等线上渠道的投诉问题在线处理。③集约生产调度/支撑：负责支撑公众中台全渠道、全触点、全业务订单一点归集、集约化生产、集中调度和过程监管等全流程生产交付管理。负责支撑政企中台集约协同订单的生产。负责 UI、图文设计及前端交互页面代码编写，上线前功能验证测试。采购预算金额为不含增值税 1770 万元/两年，增值税税率 6%。

1.3 标包划分：本次采购划分 2 个标包，允许应答人同时参与多个标包的应答，所有标包兼投兼中。

1.4 服务地点：重庆市辖区。

1.5 服务期：24 个月。

1.6 合同有效期：自框架协议签订之日起生效至合同份额执行完毕自行终止，但最晚不超过合同生效之日起 24 个月。

1.7 本项目设置最高单价限价，标包一坐席（席/月）不含税最高单价限价为 12268.77 元，标包二坐席（席/月）不含税最高单价限价为 12268.77 元，应答人填报的单价报价不得超过最高单价限价，否则其应答将被否决。

2. 应答人资格要求（标包一、标包二）

2.1 应答人通用资格要求

2.1.1 本项目要求应答人为具备履约能力的在中华人民共和国境内行政主管部门登记注册、根据中华人民共和国有关法律合法成立的独立法人或其他组织。且具备增值税一般纳税人资格，应答人资质完整、有效。

[提供：清晰、有效的营业执照或其他主体资格证明文件、基本账户开户许可证或企业基本存款账户、一般纳税人资格证明材料等复印件或扫描件并加盖应答人公章。]

2.1.2 本项目要求应答人具备由行政主管部门颁发的《增值电信业务经营许可证》，且证书业务种类包含：国内呼叫中心业务。

[提供：清晰、有效的证书复印件或扫描件并加盖应答人公章。]

2.1.3 信誉要求：

遵守国家法律法规，2020 年至今没有处于被责令停业、应答资格被暂停或取消、财产被接管、冻结或破产状态；无骗取中选或严重违约及重大事故责任、犯罪行为；根据《中国联通供应商黑名单管理办法（试行）》，未被列入中国联通集团黑名单和重庆联通省级黑名单，及非中国联通集团黑名单和重庆联通省级黑名单禁入期内的供应商所注册设立的与其现有经营业务相似的其他法人或组织。

[提供加盖应答人单位公章的信誉声明原件，信誉声明详见格式部分]

2.1.4 其他要求：本项目不接受联合体应答，不接受转包及违法分包；单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参选同一采购包或者参选未划分采购包的同一比选项目。

[提供加盖应答人单位公章的承诺函原件，格式自拟。]

2.2 应答人专用资格要求

标包一：本项目要求应答人 2020 年 1 月 1 日（以合同签订时间为准）至比选公告发布前，具备类似项目（类似项目是指：呼叫类服务或客户服务或生产运营服务）合同案例至少 1

例，且累计合同金额不低于 1000 万元。

[提供：清晰、有效的同类项目业绩合同扫描件，包括但不限于合同封面页、金额页、标的内容页、双方签章页、合同签订时间等的扫描件（框架合同无金额的以订单金额为准；一个框架项下多个订单，算一个案例）。每个案例至少随附一份合同对应的清晰、有效的任一发票扫描件，如提供的发票为应答截止时间前一个月内开具的，需提供税务系统发票验证截图及已收款证明材料。]

标包二：本项目要求应答人 2020 年 1 月 1 日（以合同签订时间为准）至比选公告发布前，具备类似项目（类似项目是指：呼叫类服务或运营支撑服务）合同案例至少 1 例，且累计合同金额不低于 600 万元。

[提供：清晰、有效的同类项目业绩合同扫描件，包括但不限于合同封面页、金额页、标的内容页、双方签章页、合同签订时间等的扫描件（框架合同无金额的以订单金额为准；一个框架项下多个订单，算一个案例）。每个案例至少随附一份合同对应的清晰、有效的任一发票扫描件，如提供的发票为应答截止时间前一个月内开具的，需提供税务系统发票验证截图及已收款证明材料。]

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 比选文件获取时间：自 2023 年 12 月 15 日下午 16 时 00 分至 2023 年 12 月 20 日下午 16 时 00 分（北京时间，下同）。

注：为保证应答人在规定的时间完成报名，建议应答人在报名截至 1 日前完成供应商注册。

4.2 比选文件获取地点：本项目比选程序为电子比选程序，所有比选程序均须在“中国联通智慧供应链招标采购中心”上进行，登入网址为：<https://www.cuecp.cn/>。（具体操作流程详见操作手册）

操作流程：请登录 https://pan.baidu.com/s/1aDFZ5vvN-jCqVMA4QCZ8_A 下载并仔细阅读

（提取码：pe2d）

4.3 应答人须用“沃支付”支付比选文件费，（注册沃支付详见：

<https://epay.10010.com/ewop/>，咨询电话：400-6889900）。

4.4 文件每套售价人民币 500 元整，售后不退。

注：为保证应答人在规定的时间完成报名，建议应答人在报名截至 1 日前完成供应商注册。

iPASS 问题咨询电话：400-0560-010

4.5 应答人获取本项目比选文件后需按平台要求办理 ipass 电子证书及项目联系人绑定操作，否则可能会出现无法下载电子比选文件，由于应答人未及时完成相关电子证书办理及电子平台系统操作所造成的后果，由应答人自行承担。逾期上传或未上传电子应答文件的，其应答文件将被否决。（本项目不涉及 ipass 使用）

5. 应答文件的递交

5.1 电子应答文件上传的截止时间为 2023 年 12 月 26 日上午 10 时 30 分，逾期则系统将自动关闭上传功能，电子应答文件通过中国联通电子招标投标交易平台（新平台）（以下简称平台）“https://www.cuecp.cn/PAR_PO_WW/portal/login.jhtml”上传递交。（应答人应充分考虑当地电力、网络环境或电脑配置而造成上传失败的风险，建议应答人至少提前 24 个小时上传。）

5.1.1 本项目比选在“平台”进行，应答人在应答截止日前尽早试上传应答文件，来检测应答人是否能正常上传文件，在应答截止时间前，应答文件可重复修改、上传，且以最后一次上传的内容为准。

5.1.2 未按时上传电子应答文件的，应答无效，本项目在“平台”上公开进行，应答人应当准时在线参加，“平台”应在应答文件上传截止时间后实施解密；因应答人原因造成应答文件未正常唱价的，视为撤销其应答文件；因应答人之外的原因造成应答文件未正常唱价的，视为撤回其应答文件。

电子系统客服电话：010-67882255-3-8-2（8:30--11:30 13:30--17:00）。

5.2 出现以下情形时，采购人/采购代理机构不予接收应答文件：

5.2.1 逾期未上传电子应答文件的；

5.2.2 未按照本公告要求获得本项目比选文件的。

6. 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）上发布，其它媒介转载无效。

八、监督部门

本招标项目的监督部门为重庆联通纪委。

九、联系方式

招 标 人：中国联合网络通信有限公司重庆市分公司

地 址：重庆市两江新区黄山大道中段 68 号山顶总部基地 40 栋

联 系 人：李经理

电 话：-

电子邮件：-

招标代理机构：中仪国际招标有限公司

地 址：重庆市渝北区财富金融中心 FFC 六楼 606

联 系 人：樊克扬、胡雨薇、王雨、戴岸彤

电 话：88166519 18883159813

电子邮件：982124836@qq.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）