

中邮保险天津分公司 2024 年-2025 年电话外呼服务 外包项目（第二次）公开竞争性磋商公告

华信咨询设计研究院有限公司（以下简称“代理机构”）受中邮人寿保险股份有限公司天津分公司（以下简称“采购人”）委托，拟就“中邮保险天津分公司 2024 年-2025 年电话外呼服务外包项目（第二次）”（采购编号：HX-202300015-018）以公开竞争性磋商方式对有能力为本项目提供产品和服务的供应商进行采购，现邀请合格供应商提交响应文件并参与竞争性磋商。

- 1、项目名称：中邮保险天津分公司 2024 年-2025 年电话外呼服务外包项目（第二次）
- 2、采购编号：HX-202300015-018
- 3、项目概述：为满足中邮保险业务发展需要，提升外呼服务质量，将电话外呼服务进行外包，具体为新契约电话回访、续期电话催收、问题件工单回访、微信回访抽检、客户信息真实性抽检、理赔回访、客户满意度调查回访等需要电话沟通告知的外呼工作。通过外呼外包，由专业化团队进行服务管理，合理调配人员安排外呼时间及频次，提高外呼工作效率，提升话务员综合服务品质，有利于提升专业化管理。同时将外呼工作外包给专业的团队，可以降低业务操作风险，助力分公司业务稳健合规经营，因此继续开展电话外呼服务外包项目。

采购内容：项目预估规模（含税）：27.54 万元，最终以实际业务发生数量进行结算。本项目设置最高投标限价，最高限价详见下表，供应商投标报价高于最高投标限价的，其投标将被否决：

- （1）新契约电话回访限价按每件 8.5 元；
 - （2）续期电话催收限价按每件 4.2 元；
 - （3）问题件回访、微信回访抽检、客户信息真实性抽检、理赔回访、客户满意度调查等业务限价按每件 3.5 元；
 - （4）犹撤保单核查、渠道沟通等业务限价按每件 2.1 元；
 - （5）总限价 27.54 万元（含税）。
- 4、供应商资格条件：
 - （1）供应商应为中华人民共和国境内（不含香港、澳门、台湾地区）法律

上和财务上独立的法人或依法登记注册的组织，合法运作并独立于采购人和采购代理机构。

(2) 本项目采用离场外包，供应商需承诺具备电话服务中心所需的办公环境、设备及系统。且须具备工业和信息化产业部门颁发的增值电信业务经营许可证。

(3) 为满足本项目服务要求，供应商在天津须有固定的办公场所，如营业执照或租房协议等证明材料，若在天津无固定办公场所则应承诺如本项目成交则将在合同签订前完成办公场所的租赁及配置。

(4) 对列入“失信被执行人”或“严重违法企业名单”的供应商，不得参与本项目采购活动。【查询渠道：信用中国（www.creditchina.gov.cn）】

(5) 供应商的法定代表人或负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同报价人，不得参加同一采购项目投标。

(6) 供应商与邮政无投资关系且存在以下情况的，不得参加采购活动：邮政领导人员及其亲属和其他特定关系人、邮政员工持股（限非上市公司），以个人身份（组织委派的除外）担任法人、董事长、总经理、监事的企业，以及邮政所属工会或员工集体出资成立的企业。

(7) 供应商拟为本项目提供的服务均须符合国家、采购人规定的资格条件和相关要求。保证其响应文件中的全部内容均为真实、有效的。须单独提供承诺函。

(8) 供应商须就能够为本项目开具增值税专用发票事项单独提供承诺函。（国家相关法律法规规定不适用开具增值税专用发票的情形除外）。

(9) 被中国邮政集团有限公司及其下属单位列入“黑名单”且尚在管控期内的供应商，不得参加本项目的采购活动。

(10) 本项目不接受联合体投标。

(11) 供应商未曾在我公司招标/采购活动中提供过虚假信息。

(12) 符合法律法规规定的其他要求。

5、 采购文件的获取方式：

(一) 办理 CA 证书

登录“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）办理 CA 证书等。

流程：注册→登录→【CA 办理】→查找对应项目→报名→填写相关信息→审核→下载采购文件。CA 证书办理、“中国邮政电子采购与供应平台”操作相关事宜请下载“平台首页—用户中心—下载中心—中国邮政电子采购与供应平台操作手册—电子采购分册—磋商对象”，或可联系客服电话 400-080-9508（周一～周五 9:00-17:00）。

（二）获取采购文件

获取文件流程：进入平台—注册并办理 CA—（审批通过）—选择参加的项目/选择接受邀请的项目—购买采购文件—填写并上传订单信息（支付凭证）—（审批通过）—下载采购文件（具体参照平台页面右下角“投标人操作指南”）。

凡有意参加响应者，请于 2023 年 12 月 28 日至 2024 年 1 月 2 日，每日上午 9:00-下午 17:00（北京时间，下同），购买竞争性磋商采购文件。竞争性磋商采购文件每套售价人民币伍佰元（¥500 元）整，售后不退。支付要求：请磋商对象在文件售卖期间，通过“华信电子采购平台”（网址：<https://hxzhaobiao.hxdj.cn/>）支付本项目文件费用（供应商注册-登陆-报名-购买标书），支付完成后，且支付凭证（必须扫描华信平台上二维码进行付款）邮件至邮箱 hxlizihao001@163.com 后，请电话告知代理机构工作人员（李子豪 13212219984）。除此之外，我公司不接受其他支付方式，也不再发布其他购买文件的支付信息。（标书费发票可在华信电子采购平台-财务管理-标书费开票自行下载）。供应商应将获取文件时的支付凭证同步上传至“中国邮政电子采购与供应平台”对应的报名项目中，经审核后即可下载采购文件。

注：供应商须在“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）完成“下载采购文件”的操作。

6、 响应文件的递交：

（1）递交平台、递交时间及签到：线上电子版与纸质版响应文件递交的截止时间均为 2024 年 1 月 3 日上午 09:00（北京时间），供应商应在截止时间前通过“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）递交加密的线上电子版响应文件，并在 2024 年 1 月 3 日上午 09:00（北京时间）现场完成纸质版响应文件和线上电子版响应文件“签到”流程。请供应商准备签到、解密所需 CA、电脑等必备设备。

(2) 递交及解密地点：纸质版响应文件递交至**天津市和平区汇金中心 26 层会议室**。供应商须派代表当面递交纸质版响应文件，并且通过制作线上电子版响应文件的电脑解密线上电子版响应文件，保证网络畅通、运行环境良好、介质完好等。逾期递交的纸质版和线上电子版响应文件以及不符合规定的纸质版和线上电子版响应文件将被拒绝。

(3) 线上电子版响应文件加密、解密：供应商须对“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）递交的线上电子版响应文件进行加密。供应商须在平台下载《中国邮政投标管家》工具结合 CA 证书，进行线上电子版响应文件的编制，并在递交截止前进行加密后上传至平台。响应文件递交文件截止时，使用 CA 证书进行线上电子版响应文件解密。

(4) 线上电子版响应文件与纸质版响应文件内容须相同。采购文件中要求的盖章、签字，在制作线上电子版响应文件时可以是有效的电子签章、电子签名，也可以是加盖公章、签字的纸质版扫描件。（电子签章后，文档不应再修改，否则电子签章、签字无效；如需修改，请修改后重新电子签章、签字）。

注：线上电子版响应文件指：按采购文件要求通过《中国邮政投标管家》工具编制、加密、上传至“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）的电子版响应文件。纸质版响应文件指：按采购文件要求制作的纸质打印版响应文件。磋商将于响应文件递交后进行，供应商应派授权代表及相关人员按代理机构安排的具体时间参与磋商。代理机构只接受供应商在磋商当日递交的响应文件。

7、 发布公告的媒体：

中国邮政官方网站（<http://www.chinapost.com.cn>）；

中邮人寿保险股份有限公司官网（<http://www.chinapost-life.com>）；

中国采购与招标网（<http://www.chinabidding.com.cn>）；

中国邮政电子采购与供应平台（<https://cg.11185.cn/>）

其他媒体转载无效。

8、 联系方式：

采购人：中邮人寿保险股份有限公司天津分公司

代理机构机构：华信咨询设计研究院有限公司

详细地址：北京市西城区宣西大街乙 97 号尚座大厦 18 层

项目负责人：杨敬武，李桂媛，刘华妹

项目联系人：刘华妹，13611105124，liuhuamei2021@163.com

报名联系人：李子豪，13212219984，hxlizihao001@163.com

代理机构：华信咨询设计研究院有限公司

2023年12月27日