

2024年厦门联通96166统一预约呼叫中心外包服务项目公开比选公告

(招标编号：FJZT-2024-10145)

项目所在地区：福建省

一、招标条件

本2024年厦门联通96166统一预约呼叫中心外包服务项目已由项目审批/核准/备案机关批准，项目资金来源为其他资金详见第七点，招标人为中国联合网络通信有限公司厦门市分公司。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：详见第七点

范围：本招标项目划分为1个标段，本次招标为其中的：

(001)2024年厦门联通96166统一预约呼叫中心外包服务项目；

三、投标人资格要求

(0012024年厦门联通96166统一预约呼叫中心外包服务项目)的投标人资格能力要求：

详见第七点；

本项目不允许联合体投标。

四、招标文件的获取

获取时间：从2024年02月08日17时30分到2024年02月21日17时30分

获取方式：详见第七点

五、投标文件的递交

递交截止时间：2024年02月26日14时00分

递交方式：详见第七点电子上传文件递交

六、开标时间及地点

开标时间：2024年02月26日14时00分

开标地点：详见第七点

七、其他

本比选项目为2024年厦门联通96166统一预约呼叫中心外包服务项目，(采购代理编号：FJZT-2024-10145)，采购人为中国联合网络通信有限公司厦门市分公司，采购代理机构为福建省中通通信物流有限公司。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）应答。

1. 项目概况与采购内容

1.1 项目概况

为满足厦门公司 96166 统一预约呼叫中心外包服务项目的需求，现采购 1 家外包服务团队，能够完成预约挂号服务职能为主，并延伸到停诊通知、满意度调查、健康咨询、寻医问药、举报投诉、心理健康援助等综合性健康服务，同时作好资料保密等工作等。本项目预算为人民币 269.88 万元（不含税）。

1.2 采购内容

本项目采购 96166 统一预约呼叫中心外包服务，要求提供不少于 65 个客服坐席的服务团队（本项目客服坐席为本项目专属专用，不得与其他项目共用），团队成员包括热线运营主管、支撑团队（质检、知识信息维护、培训师、服务派单、审核和督办）、客服团队（话务班长、客服代表）。

服务地点：厦门联通采购人指定地点。

服务时间：自合同签订生效后 12 个月。

1.3 本项目设置最高限价，不含增值税应答单价限价为 221601.25 元/月，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 应答人基本资格要求

2.1.1 应答人应为在中华人民共和国境内依法成立的具有独立法人资格的企业或其他组织，持有合格有效的营业执照或事业单位法人证书或国家规定的相关备案证明文件。

2.1.2 应答人须能够提供与所应答产品相对应的，且符合国家适用税率规定的增值税专用发票（提供承诺函）。

2.1.3 本项目不接受联合体应答。

2.1.4 应答人具有通信主管部门颁发的在有效期内的《中华人民共和国增值电信业务经营许可证》（业务种类包含：呼叫中心业务，覆盖范围包含福建）。提供有效期内许可证的复印件/扫描件。

2.1.5 应答人在 2021 年 1 月 1 日至应答截止日承接过热线服务（含呼叫中心服务外包）项目，至少提供 1 份业绩合同。提供相应业绩合同关键页复印件，包括合同首页、合同内容页、签字盖章页、金额页及其前后 2 页，敏感内容可隐去。其中单项采购合同时间以合同签订时间为准；框架合同还需附相应的采购订单，时间以采购订单时间为准。

2.1.6 单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一采购包应答

或者未划分采购包的同一比选项目应答。

2.1.7 根据《中国联通供应商黑名单管理办法(修订)》(中国联通集团【2021】150号)规定,严禁列入黑名单的供应商在禁入期内参与本次应答。

2.2 应答人不得存在下列情形之一

- (1) 为采购人不具有独立法人资格的附属机构(单位);
- (2) 为本采购项目的采购代理机构的;单位负责人与本项目的采购代理机构伙同一人或管理人员相互任职的;与本项目的采购代理机构存在控股、参股的;
- (3) 被责令停业或处于主要财产被接管、查封、破产或其它丧失履约能力的情形;
- (4) 应答日最近三年内有被相关行政监督部门认定为串通投标、以非法手段谋取中标等违反国家招标投标相关法律法规的行为的;
- (5) 应答日最近三年内提供的投标产品/服务过程中发生重大问题且未妥善解决的;其他重大问题的认定以行业主管部门的行政处罚决定、司法机关出具的有关法律文书或省部级及以上的正式通报为准;
- (6) 应答日最近三年内在与采购人及其下属分公司经济往来中,发生严重违法或违约行为被终止合同,或正在进行法律诉讼的;
- (7) 应答日最近三年内,应答人或其人员在与采购人发生经济往来的过程中,违反国家法律法规或招标人的廉政管理规定,导致应答人或其人员、采购人或其人员被国家机关(含纪检监察机关)立案、调查、判决、处理等追究责任的,或导致招标人或其人员被纪检监察部门立案、调查、处理等追究责任的。应答人或其人员在与采购人上级公司及其下属分子公司的经济往来中,违反国家法律法规或采购人上级公司及其下属分子公司的廉政管理规定,导致上述任一后果的;
- (8) 因应答人原因,根据采购人或采购人上级公司相关文件规定不得参加采购人采购项目的;
- (9) 应答人存在以下不当行为的,经查实后列入黑名单;
 - ①. 通过行贿或者其他手段谋取非法利益,致使中国联通员工违反国家法律、法规并被追究责任的。
 - ②. 在采购活动中,存在串标、围标、骗标等违反《中华人民共和国招标投标法》行为的。
 - ③. 有中国联通各级领导人员或其配偶、子女、特定关系人投资入股、从事经营活动或代理相关业务的。
 - ④. 有中国联通各级领导人员离职或者退休后三年内在《国有企业领导人员廉洁从业若干规

定》限定的范围内担任法定代表人、董事长、总经理的。

⑤. 其他危害中国联通利益的行为。

如因存在以上所列行为被列入黑名单的，视其不当行为对中国联通利益的损害程度，设定1-3年的禁入期限。中国联通还将对其实施了以上所列行为的实际操作人员、主要决策人等相关人员采取禁入措施，该类人员在禁入期内不得代表任何供应商参与中国联通的任何业务合作活动。

(10) 应答文件中提供的业绩、合同、证书、证明等材料出现伪造、篡改等造假行为；

(11) 在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）或信用中国各级信用网站中被列入失信被执行人名单且数据来源为最高人民法院的。

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：2024年02月08日17时30分至2024年02月21日17时30分（北京时间，下同）（包括法定工休日、法定节假日）。

4.2 比选文件获取地点：有意向的潜在应答人登录“中国联通合作方门户”

<https://www.cuecp.cn> ——电子招标投标——联通智慧供应链招标采购中心——获取电子比选文件，获取步骤如下：

第一步：潜在应答人须登陆“中国联通合作方自服务门户” <https://www.cuecp.cn> 网址。

第二步：点击“登录”，输入自己的用户名及密码登录（未注册或已注册但忘记用户名及密码的，见下面“4.3第3条”）。

第三步：登录后点击“电子招标投标”，进入“中国联通智慧供应链招标采购中心”。

第四步：看到主页左侧导航栏——比选项目管理——“寻找商机”信息列表，选择要参与的项目，点击“我要参与”，并填写供应商相关信息，选择参与标段点击“保存”。

第五步：左侧导航栏——比选项目管理——“我参与的项目”信息列表，选择刚才参与的项目点击“项目跟进”，进入到项目页面后可以点击“首页”查看参与标段的基本信息，项目页面可以点击“公告详情”查看项目公告，点击“购买采购文件”按钮，然后勾选需要购买的标段点击“立即结算”，点击“沃支付”跳转到沃支付页面进行支付。

第六步：跳转到沃支付页面进行支付操作。

【注意事项】：目前中国联通智慧供应链平台标书费的缴纳已经全部启用在线沃支付缴纳，

需要供应商提前注册开通沃支付账号进行支付或者使用界面上右上方二维码使用手机扫一扫完成支付。(如果未缴费成功,再次缴费请重复上述第三步重新支付。)(沃支付企业 admin 帐号无法进行支付,须添加一个操作员帐号进行付款,该操作员提交付款后,须用管理员 admin 账户点击“我的帐户”-“资产管理”-“消费审核”-“通过”,费用方支付成功)。

第七步:购买完成后,进入到项目信息页面点击“采购文件下载”,然后点击页面中的“下载”按钮,系统会弹出一个提示内容为“请使用客户端工具打开并编辑您所下载的 megp 文件,若您未安装客户端工具,可至系统菜单-【我的工作台】-【共享文档下载】进行下载和安装”。请按照该提示内容操作,下载安装客户端工具“中国联通智慧供应链平台招标采购中心投标文件制作系统”,如没有安装该客户端工具是无法打开下载的 megp 文件。安装完成,桌面上会生成一个名称为“中国联通智慧供应链平台招标采购中心投标文件制作系统”图标,点击该图标,会弹出一个提示小窗,点击小窗上面的“快捷打开”打开所下载的 megp 文件。就可以“浏览招标文件”且可以导出比选文件。

第八步:制作和上传应答文件。

【注意事项】如果代理机构业务经理项目澄清后,请供应商务必下载最新版本的电子版比选文件。在最新的电子版比选文件上制作应答文件并上传。非最新的电子版比选文件制作应答文件会造成解密失败。

4.3 其他:

(1) 若首次使用沃支付方式,点击“免费注册”进行沃支付用户注册;如有针对沃账户注册、跟进审核进度及支付的问题请拨打:400-688-9900;若已有沃支付账号,则直接输入账号及密码信息等登录账号,然后选择付款方式、输入密码进行付款。支付成功后可直接下载比选文件。

(2) 操作手册、制作系统下载位置:我的工作台-共享文档下载

中国联通智慧供应链平台招标采购中心投标文件制作系统

供应商各业务流程操作手册(请查看操作手册使用说明)-招标采购中心公开招标资格后审
供应商操作手册

(3) 未在联通合作方门户注册且有意向参与本项目的供应商,请登陆中国联通合作方自助门户(<https://www.cuecp.cn>)点击“注册”。如有注册过,忘记账号及绑定手机号的,请将公司营业执照加盖公章的扫描件发送到邮箱:znh.123@163.com、15659124284@wo.cn;邮件正文需写下公司全称、联系人名字及电话,并且提供一个联通手机号码(仅需临时使用)其他账号方面问题请联系:顾问 15659124284。

4.4 比选文件每套售价人民币 200 元整，售后不退。

5. 应答文件的递交

5.1 应答文件递交截止时间（即应答截止时间）：2024 年 02 月 26 日 14 时 00 分（北京时间）

5.2 应答文件递交地点电子应答文件通过“中国联通合作方门户 <https://www.cuecp.cn>”-“联通智慧供应链招标采购中心”递交。逾期将无法上传。

(1)当电子应答文件出现提交异常时，应及时密切联系系统支撑人员解决问题（具体联系方式详见中国联通合作方门户），确保在应答文件递交截止时间之前成功上传应答文件。

(2)除系统故障导致所有应答人不能成功上传应答文件或上传的应答文件不能解密的情形外，因应答人自身原因导致不能成功上传应答文件或上传的应答文件未经加密或开价后不能解密的，均视为该应答人放弃本次应答。

5.3 本项目将于上述同一时间在联通智慧供应链招标采购中心开标室进行系统开启应答报价环节，采购人/采购代理机构邀请应答人的法定代表人或者其委托的代理人准时参加。应答人可通过登录“中国联通合作方自服务门户-联通智慧供应链招标采购中心”进入开标大厅界面，点击查看所有应答人报价。

5.4 出现以下情形时，采购人/采购代理机构不予接收应答文件：

5.4.1 逾期送达或者未送达指定地点的（本项目采用联通智慧供应链招标采购中心进行采购，指逾期上传或未上传至“联通智慧供应链招标采购中心”的）；

5.4.2 未按比选文件要求密封的（本项目采用联通智慧供应链招标采购中心进行采购，不涉及）；

5.4.3 未按本公告要求获得本项目比选文件的。

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）上发布。

8. 联系方式

采购人：中国联合网络通信有限公司厦门市分公司

地址：福建省厦门市湖里区金湖路 69 号

采购代理机构：福建省中通通信物流有限公司

采购代理机构地址：福建省福州市仓山区信平路 10 号

项目负责人 1：张宇欣 15659124670

项目负责人 2：严华珍 15659197997

电子邮件：zhangyuxin.gyl@chinaccs.cn

【项目报名、保证金退款、服务费开票】请联系：

杨希来 联系电话：18960830097 电子邮箱：yangxl.gyl@chinaccs.cn

9. 附加项

无

采购人：中国联合网络通信有限公司厦门市分公司

采购代理机构：福建省中通通信物流有限公司

2024 年 02 月 08 日

八、监督部门

本招标项目的监督部门为福建省通信管理局。

九、联系方式

招 标 人：中国联合网络通信有限公司厦门市分公司

地 址：福建省厦门市湖里区金湖路 69 号

联 系 人：李丽芳

电 话：-

电子邮件：-

招标代理机构：福建省中通通信物流有限公司

地 址：福建省福州市仓山区信平路 10 号

联 系 人：张宇欣

电 话：15659124670

电子邮件：zhangyuxin.gyl@chinaccs.cn

招标人或其招标代理机构主要负责人（项目负责人）：张宇欣（签名）

招标人或其招标代理机构：（盖章）

