

中国电信股份有限公司凉山分公司2023年至2024年投诉处理回访、客户外呼、渠道监测业务外包服务项目招标公告

本招标项目为中国电信股份有限公司凉山分公司2023年至2024年投诉处理回访、客户外呼、渠道监测业务外包服务项目，（招标编号：LSDX-GZZXZB2023004），招标人为中国电信股份有限公司凉山分公司，招标代理机构为四川公众项目咨询管理有限公司。项目资金由招标人自筹，资金已落实。项目已具备招标条件，现进行公开招标，特邀请有意向的且具有提供标的物能力的潜在投标人（以下简称投标人）参加投标。本次招标采用电子招标方式实施。

1. 项目概况与招标内容

1.1项目概况：本项目为中国电信股份有限公司凉山分公司2023年至2024年投诉处理回访、客户外呼、渠道监测业务外包服务项目，本项目预估采购金额为2838610.00元人民币（含税）。

1.2采购内容：主要服务内容包含投诉处理服务、客户外呼回访服务、渠道监测服务，具体要求详见第五章技术规范和服务要求。

1.2.1★服务期限：自合同签订之日起12个月★。

1.2.2★质量要求：合格★，满足技术规范和服务要求的相关要求。

本项目将按照不定期更新的《中国电信供应商不良行为管理规则》应用供应商不良行为处理结果，供应商不良行为处理结果的应用依据“涉及的主要评估产品品类”及相关规则确定。无涉及的评估产品品类的，针对具体产品品类的处理结果均不适用，仅适用针对供应商的处理结果。请务必登录中国阳光采购网（<https://caigou.chinatelecom.com.cn/ctsc-portal/ctscPortal>）后在“通知-系统公告”模块查阅《中国电信供应商不良行为管理规则》。

1.3本项目不划分标包，中标人数量为1个。

1.4本项目设置最高投标限价，最高单价折扣限价为100%，★投标人投标报价高于最高投标限价的，其投标将被否决★。

2. 投标人资格条件及要求

★2.1投标人资格条件如下：★

2.1.1主体资格：本项目要求投标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，合法运作并独立于招标人和招标代理机构；

2.1.2本项目要求投标人满足以下业绩要求：投标人自2021年1月1日至招标公告发布之日的同类项目（投诉处理服务或外呼服务）的累计有效业绩金额不低于100万元人民币；

2.1.3本项目不接受联合体投标。

★2.2投标人不得存在下列情形之一：★

2.2.1为招标人不具有独立法人资格的附属机构（单位）；

2.2.2被依法暂停或取消投标资格的；

2.2.3被责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照；

2.2.4进入清算程序，或被宣告破产，或其他丧失履约能力的情形；

2.2.5在最近三年内（投标截止时间前36个月）被相关行业主管部门或司法机关认定有骗取中标、严重违约、重大工程质量或者安全问题的；

2.2.6在最近五年内（投标截止时间前60个月）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）；

2.2.7在最近五年内（投标截止时间前60个月）被判处合同诈骗罪的（以“中国裁判文书网”的生效判决为准）；

2.2.8被最高人民法院认定为失信被执行人（以“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）或各级信用信息共享平台公布的失信被执行人名单为准），已执行完毕或不再执行的除外；

2.2.9为本招标项目提供过设计、编制技术规范和其他文件的咨询服务；

2.2.10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；

2.2.11为本招标项目的代建人；

2.2.12为本招标项目的招标代理机构；

2.2.13与本招标项目的监理人或代建人或招标代理机构同为一个法定代表人；

2.2.14与本招标项目的监理人或代建人或招标代理机构存在控股或参股关系；

2.2.15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；

2.2.16被纳入电信和互联网行业网络安全风险警示企业名单，且该企业或其涉及惩戒的产品和服务在采购项目投标截止时间在惩戒期间的；

2.2.17其他按照《中国电信供应商不良行为管理规则》及处理结果，应对投标人及其投标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招标项目涉及多个产品评估品类的，投标人及其任一投标产品品类涉及相关禁止采购处理结果的，该标包或招标项目应适用相关的禁止采购处理措施；

2.2.18法律法规规定的其他情形。

★2.3投标人控股和管理关系限制要求如下：★

2.3.1单位负责人为同一人或存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一标包投标或未划分标包的同一招标项目投标；

2.3.2投标人的主要管理人员（包括但不限于：董事长或执行董事、董事、监事、总经理或同等职务）在参与本招标项目的其他投标人单位中有担任主要管理职务的（包括但不限于：董事长或执行董事、董事、监事、总经理或同等职务），该两家投标人不得参加同一标段/包投标或未划分标段/包的同一招标项目投标。

2.3.3法人下属不具备法人资格的分支机构参与投标的，应具备法人针对本项目或覆盖本项目的经营事项的有效授权。

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招标文件第三章“评标办法”，凡未通过资格后审的投标人，其投标将被否决。

4. 招标文件的获取

4.1招标文件获取时间：2023年4月24日00时00分至2023年4月28日24时00分（北京时间，下同）。

4.2招标文件获取方式：凡有意参与投标的潜在投标人，请按以下步骤顺序进行操作，获取招标文件：

4.2.1登录“【中国电信阳光采购网（<https://caigou.chinatelecom.com.cn/ctsc-portal/ctscPortal>）】”后在“招投标-采购文件领取”模块或通过“电子采购入口”模块跳转至中国电信电子采购系统进行本项目招标文件的登记申领。未在系统注册的投标人须先进行注册，注册方法详见本公告“7投标人注册”。

4.2.2在平台登记申领招标文件时须上传购买招标文件的费用支付凭证的扫描件。

4.3招标文件费用：每套售价300元人民币，售后不退，支付要求：

4.3.1在平台登记申领招标文件时须正确填写投标人信息。

4.3.2选择线上方式支付时，由投标人自行完成扫码支付。

4.3.3选择线下方式支付时，投标人可到成都市高新区府城大道西段399号天府新谷6号楼9楼901现场支付，也可对公方式汇至以下账户：

开户名称：四川公众项目咨询管理有限公司

账号：51001865436051501413

开户银行：中国建设银行股份有限公司成都桐梓林支行

转账备注：LSZB23004

4.3.4选择线下方式支付时须在中国电信电子采购系统上传购买招标文件的费用支付凭证的扫描件后提交文件申领。

5. 投标文件的递交和开标

5.1投标文件递交截止时间：2023年5月15日9时30分。

5.2电子投标文件的递交：登录中国电信阳光采购网（<https://caigou.chinatelecom.com.cn/ctsc-portal/ctscPortal>）后，通过“招投标-我的项目”模块或“电子采购入口”模块跳转至中国电信电子采购系统提交，投标人应在投标文件递交截止时间之前通过电子采购系统完成加密电子投标文件的上传。投标人未在电子采购系统进行集中招标文件申领登记或电子投标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投标文件。

5.3本项目将于投标文件递交截止同一时间通过中国电信电子采购系统开标，招标人/招标代理机构邀请投标人的法定代表人/负责人或者其委托代理人准时参加。投标人在规定时间前登录中国电信电子采购系统和加入招标人或招标代理机构指定的会易通会议室即可，会议号招标人或招标代理机构将在唱价会前通知所有潜在投标人。

6. 样品递交

6.1样品递交的时间、地点：/。

6.2检测相关费用：/。

7. 投标人注册

7.1 中国电信阳光采购网注册

未注册过的潜在投标人，须通过中国电信阳光采购网（<https://caigou.chinatelecom.com.cn/ctsc-portal/ctscPortal>）首页“立即注册”模块完成注册后，方可申领本项目集中招标文件。

7.2 CA证书办理

参与电子采购的潜在投标人须提前办理CA证书进行电子投标文件编制和投标，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

电子采购系统技术支撑：服务热线4008227188，服务邮箱zb_support@chinatelecom.cn。

CA证书办理技术支撑：服务热线010-82205275/020-83821931/020-83829625，服务邮箱bfdzyzyy.gyl@chinaccs.cn。

8. 发布公告的媒介

本招标公告同时且仅在中国招标投标公共服务平台（<http://www.cebpubservice.com/>）、中国电信阳光采购网（<https://caigou.chinatelecom.com.cn/ctsc-portal/ctscPortal>）、中国采购与招标网（<http://www.chinabidding.com.cn/>）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

招标人：中国电信股份有限公司凉山分公司

地址：四川省西昌市航天大道二段5号电信枢纽楼

邮编：615000

联系人：杨老师

电 话：15328154348

电子邮件： /

招标代理机构：四川公众项目咨询管理有限公司

地 址：成都市高新区府城大道西段399号天府新谷6号楼9楼

邮 编：610000

联 系 人：李骥

电 话：18980017521

电子邮件：446294672@qq.com

9.2异议接收方式

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

招标代理机构：四川公众项目咨询管理有限公司

2023年4月23日