

中邮保险呼叫、录检业务外包项目招标公告

中国通信建设集团有限公司（以下简称“招标代理”）受中邮人寿保险股份有限公司（以下简称“招标人”）委托，就中邮保险呼叫、录检业务外包项目项下的货物及服务进行国内公开招标。项目已具备招标条件，现邀请合格的投标人前来投标。

1、项目名称：中邮保险呼叫、录检业务外包项目

2、招标编号：CITCC-CPI2024067

3、项目概述 为了进一步扩展集中作业范围、丰富客户服务类型，更好支撑“一主多辅”渠道、个团险业务等前端需求，拟启动呼叫、录检业务外包采购工作。

4、招标内容：

包1：北京 标包编号：CITCC-CPI2024067-01；

包2：合肥 标包编号：CITCC-CPI2024067-02；

1、呼叫业务外包服务：新契约回访业务、综合回访业务、人工接听来电、人工受理会话（在线客服）、视频客服、续期催收业务、团险理赔咨询工单处理、疑难问题及投诉处理等。

2、信息录检业务服务：包括契约录入复核、保全录入复核、收付费问题件处理、反洗钱资料审核、理赔初审及立案、帐户信息维护、账户变更申请及确认、普惠 H5 单位认证等业务。

3、双录质检业务服务：全流程质检、AI 问题件质检等业务。服务期 18 个月。

注：（1）投标人须以“包”为单位参加本项目的投标，并以“包”为单位提供投标文件。

（2）本项目按北京、合肥两部分预算总额分别设置最高投标限价及分项单价最高限价，包1：北京设置最高投标限价1066万元，包2：合肥设置最高投标限价1210万元，设置分项单价最高限价如下表：投标人报价如高于投标最高限价，其投标将被否决。

包 1：北京

采购项目	服务项目	业务量(件)	单价最高投标 限价 (元/件)	总价最高投标限 价 (万元)
呼叫业务 外包服务	新契约回访	66600	6.30	1066
	综合回访	11100	6.30	
	人工接听来电	576000	6.45	
	人工受理会话	198000	4.00	
	视频客服	13200	11.10	
	人工接听来电(团险)	243000	6.45	
	理赔咨询工单处理	48600	17.00	
	疑难问题及投诉处理	4860	43.00	
呼叫业务外包服务小计		1161360	——	
信息录检 业务服务	投保切片录入(20片/单)	/	0.27	
	柜面转人核投保录入(整单)(疑似客户判断、问题件修改)	51000	5.87	
	人核件投保复核(整单)(邮E保、微信在线填单)	51000	4.60	
	反洗钱资料审核	4905	1.60	
	保全录入(问题件修改)(整单)	35250	3.30	
	保全复核	171150	2.10	
	保全收付费问题件处理(帐户信息维护确认)	13830	1.60	
	理赔账户信息维护	330	1.60	
	理赔立案	10800	18.40	
	投保录入(问题件修改)	390	5.90	
	投保复核	390	4.60	
	保全录入(问题件修改)	2130	3.35	
	保全复核(团个险)	2130	2.10	
	团险普惠H5单位认证	3300	2.00	
	团险契约录入	9300	21.00	
	团险契约复核	9150	6.80	
	团险保全录入	21300	21.00	
	团险保全复核(关键岗位)	2175	10.00	

	团/个险账户变更申请	10950	4.58	
	团/个险账户变更确认（关键岗位）	5550	1.05	
信息录检业务服务小计		405030	——	
双录质检服务	全流程质检	4155	7.95	
	AI 问题质检	222000	3.80	
双录质检服务小计		226155	——	
总计		1792545	——	

包 2：合肥

采购项目	服务项目	离场		驻场		总价最高投标限价（万元）
		业务量（件）	单价最高投标限价（元/件）	业务量（件）	单价最高投标限价（元/件）	
呼叫业务外包服务	新契约回访	54000	5.30	12600	5.20	1210
	综合回访	9000	5.30	2100	5.20	
	人工接听来电	450000	5.00	126000	4.80	
	人工受理会话	135000	3.00	63000	2.50	
	视频客服	9000	8.70	4200	8.40	
	续期电话催收	1017000	3.10	252000	3.00	
	人工接听来电（团险）	180000	5.00	63000	4.80	
	理赔咨询工单处理	36000	13.00	12600	12.50	
	疑难问题及投诉处理	3600	32.80	1260	31.50	
呼叫业务外包服务小计		1893600	——	536760	——	
信息录检业务服务	投保录入（切片）	/	0.25	/	0.24	
	柜面转人核投保录入（整单）（疑似客户判断、问题件修改）	40500	4.80	10500	4.70	

	人核件投保 复核（整单） （邮 E 保、微 信在线填单）	40500	4.00	10500	3.90
	反洗钱资料 审核	3735	1.25	1170	1.20
	保全录入（问 题件修改） （整单）	31050	2.60	4200	2.40
	保全复核	147150	1.65	24000	1.60
	保全收付费 问题件处理 （帐户信息 维护确认）	11880	1.25	1950	1.20
	理赔账户信 息维护	270	1.25	60	1.20
	理赔立案	9000	13.20	1800	12.60
	投保录入（问 题件修改）	315	4.90	75	4.70
	投保复核	315	4.10	75	4.00
	保全录入（问 题件修改）	1710	2.50	420	2.40
	保全复核（团 个险）	1710	1.65	420	1.60
	团险普惠 H5 单位认证	2700	1.65	600	1.60
	团险契约录 入	7650	16.50	1650	15.80
	团险契约复 核	7650	5.30	1500	5.00
	团险保全录 入	17550	16.50	3750	15.80
	团险保全复 核（关键岗位）	1800	8.20	375	7.90
	团/个险账户 变更申请	9000	4.10	1950	4.00
	团/个险账户 变更确认（关 键岗位）	4500	0.85	1050	0.80
	信息录检业务服务小计	338985	——	66045	——
双录质检服务	全流程质检	3375	5.85	780	5.60
	AI 问题质检	180000	2.85	42000	2.70
	双录质检服务小计	183375	——	42780	——

总计	2415960	——	645585	——	
----	---------	----	--------	----	--

5、投标人资格条件：

(1) 投标人必须是在中华人民共和国境内(港澳台除外)依法注册的法人或其他组织，且有能力为本项目提供货物和服务。

(2) 投标人须承诺中标后向招标人开具符合招标人要求的增值税专用发票。

(3) 投标人须遵守国家相关法律、行政法规的规定，具有良好的信誉和诚实的商业道德;在“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人名单的投标人，被中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，被中国邮政集团有限公司和中邮人寿保险股份有限公司列入黑名单(采购活动准入限制的品目、区域与本项目采购活动一致)且在有效期内的投标人，均无资格参加本项目的采购活动。

(4) 投标人的法定代表人或负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同投标人，不得同时参加本次投标。

(5) 投标人须具备至少一个近五年（2020年1月1日至今）同类项目业绩（包括呼叫业务服务或信息录检业务服务或双录质检业务），须提供合同复印件或其他证明材料。（以上案例证明材料包括但不限于：合同列表、合同首页、合同报价清单、签章页、日期页、体现服务内容的关键页和其他能证明项目实施内容的关键页及项目单位联系人、联系方式等证明文件，可在清单里标明采购数量、产品和服务信息等，并加盖公章。）

(6) 投标人须提供《增值电信业务经营许可证》，业务种类及覆盖范围须包含客户服务业务。

(7) 投标人须有正规的经营场所，具备电话服务、运营作业所需的办公场地、设施设备。须提供合肥当地经营场所相关产权或者投标截止日后不少于两年使用权的证明材料（包2合肥）。

(8) 本项目不接受联合体。

(9) 本项目不接受代理商。

(10) 投标人未曾在招标人的招标采购活动中提供过虚假信息。

(11) 投标人必须按要求获取招标文件，否则无资格参加本项目。

(12) 本项目不允许分包、转包。

(13) 投标人与招标人和中国邮政无投资关系，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。

(14) 投标人未曾在招标人过往的采购活动中有过围标串标行为或围标串标嫌疑。

注 投标人须按照“第四章 投标文件格式”的要求提供上述资格要求的有效证明材料，否则，其投标将被否决。参与投标的主体应与购买文件的主体一致。

6、招标文件的获取方式：

（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→下载招标文件。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—下载：中国邮政电子采购与供应平台操作手册-电子采购分册-投标人”，或可联系客服电话400-898-8881（周一～周五9:00-17:00）。

（二）获取招标文件

获取文件流程：进入平台—注册并办理CA—（审批通过）—选择参加投标的项目—购买招标文件—填写并上传订单信息（支付凭证）—（审批通过）—下载招标文件（具体参照平台页面右下角“投标人操作指南”）。

凡有意参加投标者，请于**2024年12月6日至2024年12月12日**，每日上午9时至11时，下午14时至17时（北京时间，下同），购买招标文件。**每个标包**招标文件售价人民币伍佰元整（¥500元），售后不退。文件款请采用汇款方式汇至代理机构账户（可个人汇款，需备注公司名称，发票为电子发票将于1-2周后发送至项目联系人手机和邮箱中），账户信息见“11、联系方式”。投标人应将获取文件时

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，经审核后即可下载招标文件。

注1：投标人须在“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）完成“下载招标文件”的操作。

注2：报名时须上传投标人的营业执照扫描件、招标公告截图、经办人身份证扫描件、文件款汇款证明、增值税一般纳税人证明文件（如有）和税务信息表。税务信息表须包含开具增值税专用发票的信息及项目联系人姓名、电话和邮箱（须提供盖章版扫描件和可编辑版）。标书款发票为电子发票。

如因招标失败重新招标时，对已购买过招标文件的投标人，将不重复收取标书款。

7、投标文件的递交：

（1）递交平台、递交时间及签到：线上电子版与纸质版投标文件递交的截止时间为**2024年12月26日上午9:30（北京时间）**。投标人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投标文件，并在**递交截止时间前1小时内**在开标现场完成纸质版投标文件和线上电子版投标文件“签到”流程。请投标人准备签到、解密所需CA、电脑等必备设备。

（2）递交及解密地点：**北京市西城区金融街金鼎大厦 B 座 4 层 11 会议室**。投标人授权代表可以当面递交纸质版投标文件，并且携带制作电子版投标文件的电脑和 CA 证书，保证网络畅通、运行环境良好、介质完好等，进行现场电子版投标文件解密；也可以通过邮寄的方式在递交截止时间前将纸质版投标文件邮寄到指定地点，采取邮寄方式的，如因投标人或快递公司等原因导致的投标文件未在投标文件递交截止时间前送达指定地点的，或导致投标文件污损、损毁等影响专家评审的，由此造成的投标文件被否决由投标人自行承担。选择邮寄的投标人请在投标当天在网络环境良好，不影响电子版解密的环境下，远程等待招标代理通知进行线上签到和解密。逾期或不符合规定的纸质版和电子版投标文件恕不接受。

(3) 线上电子版投标文件加密、解密：投标人须在开标前对“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）递交的线上电子版投标文件进行加密。投标人须在平台下载《中国邮政投标管家》工具结合 CA 证书，进行线上电子版投标文件的编制，并在开标前进行加密后上传至平台。开标时，尽快使用 CA 证书完成线上电子版投标文件的解密。

电子版投标文件解密截止时间为**递交截止时间后 15 分钟内**。在投标文件递交截止时间前通过“中国邮政电子采购与供应平台”递交加密的电子版投标文件的投标人未能按时解密的，以递交的纸质版投标文件为准，如也无纸质版投标文件的投标将被否决。供应商须自行考虑互联网网络及运行环境不畅、介质损坏等因素造成的风险。

(4) 线上电子版投标文件与纸质版投标文件内容须相同，如不同以纸质投标文件为准。招标文件中要求的盖章、签字，在制作线上电子版投标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：线上电子版投标文件指：按招标文件要求通过《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>）的电子版投标文件。

纸质版投标文件指：按招标文件要求制作的纸质打印版投标文件。

8、开标：

(1) 开标形式：本项目采用在“中国邮政电子采购与供应平台”（网址：<https://cg.11185.cn>）线上开标，同步线下现场开标。

(2) 开标时间：同投标文件递交截止时间。

(3) 投标文件递交及开标地点：同投标文件递交地点。届时请投标人派代表参加开标仪式。

9、发布公告的媒体:

本次招标公告同时在中国邮政集团有限公司官网（<http://www.chinapost.com.cn>）、中国邮政电子采购与供应平台（<https://cg.11185.cn>）、中邮人寿保险股份有限公司官网（<https://www.chinapost-life.com>）、中国采购与招标网（<https://www.chinabidding.com.cn>）发布。

10、联系方式:

招标代理名称: 中国通信建设集团有限公司

招标代理地址: 北京市东城区广渠门内大街80号通正国际大厦12层

邮政编码: 100079

项目联系人: 张建宾、蔡超、闫博

电子邮件: zhangjianbin.zgtj@chinaccs.cn

电 话: 17647618693

银行信息: 以下信息用于标书款

--户名: 中国通信建设集团有限公司

--开户银行: 广发银行北京分行营业部

--账 号: 6232593799000087588

银行信息: 以下信息用于保证金

--户名: 中国通信建设集团有限公司

--开户银行: 中国邮政储蓄银行股份有限公司北京丰台区方庄支行

--账 号: 911005010003238914