

云南保山电力股份有限公司市场营销部 2024 年生产投资计划项目

呼叫中心建设（服务外包）项目

竞争性磋商公告

项目概况：

云南保山电力股份有限公司市场营销部 2024 年生产投资计划项目呼叫中心建设（服务外包）项目的潜在供应商应在云采招阳电子招采交易平台（网址：<https://www.ebidcn.com>）获取竞争性磋商文件，并于 2024 年 03 月 19 日 15 时 00 分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：D53MX0824001051

项目名称：云南保山电力股份有限公司市场营销部 2024 年生产投资计划项目呼叫中心建设（服务外包）项目

采购方式：竞争性磋商

预算金额：36.00 万元/年

采购需求：承接保山电力呼叫中心热线平台话务受理、互联网受理、诉求办理、话务质检、诉求办理督导回访、知识库维护、舆情监测分析、培训、技术支持等各项工作，具体详见第五章“服务内容与技术要求”。

服务地点：云南省保山市。

话务服务周期：实行全年 7×24 小时（含节假日及周末）全天候人工服务。

质量要求：符合国家、省、市以及行业的相关要求，并且满足采购人的需求。

合同履行期限：合同签订后三年，合同实行一年一签订，若供应商在服务过程中无法满足采购人的服务要求或在年度考核不达标的，采购人有权终止或不再续签合同。

本项目不接受联合体磋商。

二、申请人的资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：无；
3. 本项目的特定资格要求：

(1) 供应商以分支机构参加的，须提供总公司针对本项目的授权书；同一个公司只能有一个机构（含公司及分支机构）参与本次磋商；

(2) 供应商未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为信息记录，由采购人或采购代理机构将按照以上条款对参与投标的供应商的信用信息进行查询，有

不良记录的投标将被拒绝；

(3) 单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得同时参加本项目磋商。

三、竞争性磋商文件的获取

1. 本项目通过云采招阳电子招采交易平台（网址：<https://www.ebidcn.com>，以下简称云采招阳）进行全流程电子化采购，有意参加并符合条件的供应商，需于 2024年03月08日08时30分至2024年03月14日17时30分（北京时间）前登录平台针对本项目报名。在线报名窗口内需同时上传如下报名资料加盖公章的扫描件至项目负责人端进行审核：①营业执照副本复印件；②法定代表人（单位负责人）授权委托书。

2. 符合条件的供应商按照以下步骤进行在线报名：①、尚未注册成为平台用户的，需在平台官网进行免费注册并提交企业认证。②、企业认证通过后进入用户后台选择“在线报名-项目列表”菜单，于项目列表中查询到目标项目即可进行在线报名。

3. 确认报名后进入项目跟踪详情，待报名资料审核通过，此时缴费信息如未发布请耐心等待，如已发布即可根据页面显示的费用进行支付。若文件费缴费方式为上传凭证的，供应商应单独在线支付平台服务费，再上传文件费的缴费凭证提交审核；若文件费缴纳方式为在线支付的，则点击支付按钮按文件费与平台服务费合并的总金额进行在线支付。

缴费完成后，可在当前页面费用表内分别申请平台服务费和文件费开票，申请文件费开票前请先联系代理机构确认开票形式（电子票还是纸质票），以便在申请开票窗口内选择合适的领取方式。

4. 费用缴纳完成后，可进入下一环节【竞争性磋商文件下载】，如竞争性磋商文件下载列表内已有待下载文件，即可点击下载，如下载页暂无待下载文件，请耐心等待或咨询代理机构项目负责人。

5. 全流程电子投标需用到有效期足够至本项目开标日期的 CFCA（云采招阳办理）、或云南 CA（云南省各公共资源交易中心办理）进行软件版响应文件的电子签章和加解密。

如您已有上述任何一种 CA 则无需再办理 CA。如没有上述任何一种 CA，可在用户后台按以下流程在线申办 CFCA：

①、于用户后台左侧导航菜单点击“CA 申办和投标订单→CA 在线申办”，进入右侧页面点击【自助申办】按钮→选择【新办 CA 锁】，下载办理资料模板后，点击窗口下方的【下一步】按钮。

备注：如您已在云采招阳办理过包年 CA，但即将到期或已过期，可在自助申

办窗口内选择【CA锁续期】，根据页面提示进行后续办理。

②、确认订单信息无误后，点击窗口下方的【确认付款】按钮，用支付宝或微信扫码完成支付。

③、CA费用支付成功后将进入下一步办理资料上传页面，如实填写、上传资料后提交至平台客服端审核，客服审核通过后将进行后续CA锁的制作和寄送工作。

6. 相关投标流程指南请详见平台网站【帮助中心】页面的“供应商端常见问题”和“短视频教程”。CA办理及平台操作问题咨询平台客服（客服电话详见平台各操作界面右上角），投标项目业务问题请咨询代理机构项目负责人。

竞争性磋商文件费用在平台报名资料审核通过后进行缴纳。

在汇款时应注明本项目编号，缴费成功后于云采招阳后台已报名项目跟踪详情内【报名信息及缴费】环节上传凭证提交审核。文件费收款信息如下：

开户银行：中国工商银行股份有限公司昆明西市区支行

开户户名：云南招标股份有限公司

开户账户：2502016009024543511

竞争性磋商文件每份售价人民币600元，售后不退。供应商须按上述方式、流程办理完成后才算有效报名，否则视为其投标无效。

四、响应文件的递交

1. 网上递交：网上递交网址为云采招阳电子招采交易平台（官网：<https://www.ebidcn.com>），供应商须在响应文件递交截止时间前完成加密版电子响应文件的上传，递交响应文件截止时间前未完成响应文件传输或在开标时未使用数字证书（CA）进行网络远程在线解密，因供应商原因造成响应文件未解密的，视为撤回其响应文件，后果及责任由供应商自行负责；

2. 响应文件递交截止时间为 2024年03月19日15时00分。

3. 供应商逾期在网络上上传或未成功上传的响应文件，采购人将不予受理。

五、开启

1. 开启时间：2024年03月19日15时00分（北京时间）

2. 本项目的磋商会议将于上述响应文件递交截止的同一时间在线远程网络进行，供应商的法定代表人（单位负责人）或委托代理人应对本单位首轮报价开标结果进行网络电子签名确认。

3. 本项目采用云采招阳电子招采交易平台的评标视频会议功能进行远程磋商，故供应商无需到磋商会议现场，在供应商使用各自公司的办公电脑上在线操作即可完成磋商，参与磋商的供应商请务必使用带有摄像头及麦克风的电脑参与磋商，选择网速流畅的网络环境进行。

在线开标请使用谷歌内核的浏览器极速模式（360浏览器、谷歌浏览器、QQ

浏览器等), 不支持 IE 浏览器、苹果系统的 Safari 浏览器。并解除浏览器的弹窗拦截功能 (以 360 安全浏览器为例: 点击浏览器右上角的三条横线图标→点击“设置”→点击浏览器设置页面左侧导航菜单的“高级设置”→查看页面内网页设置标题下的“允许任何网站显示弹出式窗口”选项, 取消勾选)。

开标过程中有任何业务问题均可点击开标页面右上角的聊天图标, 在聊天窗口的“开标互动组”发送文字消息、截图等向开标人员反馈问题。如有必要, 项目负责人将发起语音通话, 届时供应商开标页面将出现语音呼叫窗口, 点击接听图标即可与项目负责人语音对话。

开标结束后, 供应商无需退出页面, 等待磋商小组发起视频磋商会议, 邀请供应商进入, 届时同样点击页面上的视频会话窗口接听图标即可。

六、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

七、其他补充事宜

1. 磋商保证金

本项目磋商保证金金额: ¥10000.00 元 (大写: 人民币壹万元整)。

2. 本项目磋商保证金形式为通过保证保险或银行转账等形式提交, 不接受现金, 其中项目专项账户如下:

磋商保证金缴纳专用账户	
开户名称:	云南招标股份有限公司
开户银行:	富滇银行股份有限公司昆明科技支行
账 号:	021000173948
注: 参与本项目的供应商, 其磋商保证金须于响应文件提交截止时间前到达磋商保证金专用帐户, 磋商保证金应当从其基本账户转出。	

3. 采购代理服务费: 本项目采购代理服务费由成交人在领取成交通知书时向代理公司缴纳, 采购代理服务费收费标准详见竞争性磋商文件。

4. 监督电话: 云南保山电力股份有限公司 0875-2207324

5. 公告发布媒介: 本项目竞争性磋商公告将同时在云采招阳电子招采交易平台 (<https://www.ebidcn.com/>)、中国招标投标公共服务平台 (<http://www.cebpubservice.com>) 及云南招标股份有限公司门户网站 (www.ynzbw.com) 上发布。

八、凡对本次采购提出询问, 请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称: 云南保山电力股份有限公司

地址: 云南省保山市隆阳区永昌街道正阳北路 208 号

联系方式：0875-2207525

2. 采购代理机构信息

名称：云南招标股份有限公司

地址：云南省昆明市五华区人民西路 328 号

联系方式：0875-2225018

3. 项目联系方式

采购人项目联系人：沈先生

电话：0875-2207525

采购代理机构项目联系人：田富伟、周燊飞、杨磊、曹慕蓉

电话：0875-2225018