

# 2023-2024 年广州供电局客户服务中心营销活动推广费（二次采购）、广州供电局供电服务窗口运营费招标公告

（招标编号：CG2700022001583313）

## 一、招标条件

本招标项目 2023-2024 年广州供电局客户服务中心营销活动推广费（二次采购）、广州供电局供电服务窗口运营费（招标项目编号：CG2700022001583313），招标人为广东电网有限责任公司广州供电局，项目资金来自自筹资金，出资比例为 100%。该项目已具备招标条件，现对本项目进行公开招标。

## 二、项目概况和招标范围

（一）项目概述：

标的 1：

一、主要建设内容：

1. 为广州供电局的客户服务场景构建以企业微信 SCRM 系统为核心的统一客户运营服务平台；
2. 通过企业微信的会话存档建设服务监管体系，保障服务质量；
3. 通过分阶段试点重新构建客户服务模型，细化各场景提升服务效率和满意度；
4. 通过运营数据整理，搭建运营数据模型，优化整理各场景运营服务数据监控模块，针对客户管理和分析提供数据能力支持
5. 通过客户服务场景调研以及场景化运营管理，对客户服务环节，提供不同维度的客户服务管理内容，赋能所有场景对运营内容及运营节奏的管理

二、交付物包括但不限于：

- 1.《广州供电局客户经理使用需求分析报告》；
- 2.《广州供电局企业微信运营模式全链路图》；
- 3.《广州供电局企业微信运营管理规范》；
- 4.《基于服务场景的企业微信操作指引手册（客户经理服务团队使用）》；
- 5.《企业微信运营管理操作指引手册（运营团队使用）》；
- 6.《企业微信操作指引大全》；
- 7.《广州供电局标签搭建 sop》；
- 8.《开通账号清单》；
- 9.《运

营落地指导总结》。

一次采购失败的原因是：投标人数不足。

标的 2:

主要建设内容:

1. 开展广州供电局中心城区供电服务窗口运营。在广州市中心城区（越秀区、海珠区、荔湾区、天河区、黄埔区）供电营业厅供电服务窗口试点提供支撑服务，具体业务内容包括中心城区（越秀区、海珠区、荔湾区、天河区、黄埔区）供电营业厅的供电服务窗口运营，自助服务引导、电网品牌宣传、各服务渠道推广及服务引导及非使用营销系统开展的业务咨询、查询与办理等。该项内容适用于广州供电局中心城区供电服务窗口运营其他费用项目。

2. 开展供电服务体验厅及供电服务窗口展示厅运营。供电服务体验展示厅及全市服务驻点的人力资源开发、人事管理、办公用品配备、展示厅接待、供电业务推广及宣传等。具体业务内容包括供电服务体验展示厅的日常运作、展示厅的接待讲解、各渠道业务的宣传推广活动、业务提升管理。该项内容适用于供电服务体验厅及供电服务窗口展示厅运营费项目。

（二）招标范围：标的 1：通过企微营销工具使用权限购买、会话监控工具使用权限购买，以及结合场景化服务需求、客户关系管理需求的企微应用落地运营，为广州供电局的客户服务场景构建以企业微信 SCRM 系统为核心的统一客户运营服务平台，招标范围包括：

1. 企业微信 SCRM 系统账号每年单价，单位：元/个·年，按照限价报告，最高限价 195 元/个·年；

2. 会话存档官方账号费单价，单位：元/个·年，按照限价报告，最高限价 433.5 元/个·年；

3. 项目落地运营单价包括：（1）项目经理单价，单位：元/人·天，按照限价报告，最高限价 1300 元/人·天；（2）项目运营策划单价，单位：元/人·天，按照限价报告，最高限价 1000 元/人·天；（3）运营落地指导单价，单位：元/人·天，按照限价报告，最高限价 806 元/人·天。

总费用按实结算。

标的 2：对广州供电局城区供电营业厅、供电体验展示厅、全市政务服务大厅等服务驻点的运营管理服务，适用于 2023 年广州供电局中心城区供电服务窗口运营其他费用项目、2023 年供电服务体验厅及供电服务窗口展示厅运营费，招标范围如下：

1. 在广州市中心城区（越秀区、海珠区、荔湾区、天河区、黄埔区）供电营业厅供电服

务窗口试点提供非主营业务支撑服务，具体业务内容包括中心城区（越秀区、海珠区、荔湾区、天河区、黄埔区）供电营业厅的供电服务营业窗口运营，自助服务引导、电网品牌宣传、各服务渠道推广及服务引导及非使用营销系统开展的业务咨询、查询与办理等。需派驻 1 名项目运营负责人，全面负责项目运营及团队人员管理。服务团队按每个智慧型营业厅约配置 5 人，后续各厅进驻人数视实际工作量可合理调配，本项目服务团队合计约为 25 人。窗口人员安排合理，能调配备不少于服务窗口人员的 20% 的人员作为项目的整体运营管理及应急服务，项目报价中需明确人工成本比例和管理费成本，其中人工成本不低于总成本的 85%。该招标范围适用于广州供电局中心城区供电服务窗口运营其他费用的项目。

2. 在广州供电服务体验展示厅及全市服务驻点的人力资源开发、人事管理、办公用品配备、展示厅接待、供电业务推广及宣传等。具体业务内容包括供电服务体验展示厅的日常运作、展示厅的接待讲解、各渠道业务的宣传推广活动、业务提升管理。该项目需乙方派驻 1 名项目运营负责人，全面负责项目运营及团队人员管理，服务团队按体验馆、政务、不动产模块配备三个班长，负责相关业务管理，本项目服务团队合计约为 32 人。窗口人员安排合理，能调配备不少于服务窗口人员的 20% 的人员作为项目的整体运营管理及应急服务，项目报价中需明确人工成本比例和管理费成本，其中人工成本不低于总成本的 85%。该招标范围适用于供电服务体验厅及供电服务窗口展示厅运营费的项目。

（三）招标项目所在地区：广州。

（四）资格审查方式：资格后审。

（五）招标分类：框架招标。

（六）框架招标有效期（适用于框架招标）：标的 1：自合同生效之日起至 2024 年 12 月 31 日，标的 2：自合同生效之日起至 2024 年 5 月 31 日

（七）标的清单及分包情况如下：

| 序号 | 标的编码 | 标的 | 概算金额（万元） | 最大中标数量 | 标包编码 | 标包号 | 标包名称 | 标包金额（万元） | 最高限价（万元） | 服务期 | 是否特殊包 | 是否需要开展网络安全审 |
|----|------|----|----------|--------|------|-----|------|----------|----------|-----|-------|-------------|
|    |      |    |          |        |      |     |      |          |          |     |       |             |





### （三）招标文件获取

凭系统账号、密码登陆供应链统一服务平台，确定要购买的项目、标的、标包，在系统下载加盖招标代理机构电子章的电子版招标文件。

### （四）招标文件（电子文件）售价

招标文件售价 0 元。

### （五）供应链统一服务平台发售招标文件时间

供应链统一服务平台发售招标文件时间：2023 年 05 月 09 日 17 时 00 分至 2023 年 05 月 15 日 14 时 00 分。过期无法获取。

### （六）供应商登记、供应链统一服务平台操作、数字证书办理咨询电话

供应商登记咨询电话：4008100100 转 1

供应链统一服务平台操作咨询电话：4008100100 转 3

数字证书办理咨询电话：400-666-3999

电话咨询时间：周一至周五 上午 8:30-12:00, 下午 14:00-17:00

## 五、投标文件的递交

### （一）投标文件递交方式

1. 通过南方电网供应链统一服务平台（[www.bidding.csg.cn](http://www.bidding.csg.cn)）递交投标文件，并以此为准。

2. 本次招标采用全电子无纸化投标，投标人必须于规定的截标时间前按招标文件要求在南方电网公司供应链统一服务平台完成投标文件上传，无需再另行制作并递交纸质版投标文件及 U 盘电子版投标文件。未按要求在南方电网公司供应链统一服务平台制作或上传投标文件的，造成的一切后果由投标人自行承担。

### （二）投标文件递交时间、截止时间

供应链统一服务平台投标文件开始递交时间：2023 年 05 月 09 日 17 时 00 分，截止时间：2023 年 05 月 30 日 14 时 00 分。

### （三）投标保证金

本项目不收取投标保证金。

### （四）计算机硬件特征码审查要求

为进一步规范招投标活动，维护公平竞争的市场环境，本项目对投标人在招标文件下载、投标文件制作及上传过程中产生的计算机硬件特征码严格审查。投标人如存在以下任一情形，由评标委员会对其作否决投标处理：

1. 与其他投标人下载招标文件的 IP 地址、投标文件的 CPU 序列号及硬盘序列号三者同时一致；

2. 与其他投标人上传投标文件的 IP 地址、投标文件的 CPU 序列号及硬盘序列号三者同时一致；

3. 与其他投标人的投标文件网卡 MAC 地址一致。

如采购项目最小独立评审单元（标的/标包/标段）出现上述任一情形，将否决投标人响应该采购项目及同一采购项目后续采购的全部投标文件。

如投标文件存在串通投标情形的，将依据南方电网公司相关规定，对相关投标人实施不接受投标处罚。

## 六、开标时间及地点

（一）开标时间：2023 年 05 月 30 日 14 时 00 分。

（二）地点：南方电网供应链统一服务平台

注意：本次招标采用**在线开标**，不设现场开标环节。投标人可于开标结束后一小时内南方电网供应链统一服务平台上查看项目解密情况，并完成系统确认，如逾期未确认则视为同意开标结果。

## 七、发布公告的媒介

本次招标采取公开招标方式，公告在“中国招标投标公共服务平台（[www.cebpubservice.com](http://www.cebpubservice.com)）及南方电网公司供应链统一服务平台（[www.bidding.csg.cn](http://www.bidding.csg.cn)）”发布。

## 八、其他公告内容

根据国家《网络安全审查办法》要求，经南方电网公司预判为需要向国家网络安全审查办公室申报网络安全审查的产品或服务，中标候选人/中标人有义务配合网络安全审查工作，所需申报材料应在接到招标人通知的 3 个工作日内提供，并不得利用提供产品和服务的便利条件非法获取用户数据、非法控制和操纵用户设备，无正当理由不得中断产品供应或必要的技术支持服务，产品和服务通过网络安全审查后方可确定中标人，未通过网络安全审查的取消中标资格。凡参与本次投标的投标人，视作承诺上述事项，中标候选人/中标人产品和服务因没有通过网络安全审查而造成的损失，自行承担相关责任与后果；中标候选人/中标人因未履行网络安全审查义务（包括不配合审查、故意隐瞒、提供虚假申报材料等）而造成招标人直接或间接损失的，招标人保留追究责任权利。

## 九、监督部门

(一) 投标人或其他利害关系人对本次采购过程中资格预审文件(如有)、招标文件、评标结果存在质疑、异议的,有权通过招标代理机构向招标人提出。

招标代理机构名称:南方电网供应链集团有限公司;

招标代理机构邮箱:[nwwzebl@csg.cn](mailto:nwwzebl@csg.cn)

(二) 投标人或其他利害关系人认为本次采购活动中,不符合法律、行政法规规定的,有权向以下相关部门投诉。

监督投诉机构名称:广州供电局供应链管理部门

监督投诉机构电话:020-87120056

监督投诉机构邮箱:[gyljdts@guangzhou.csg.cn](mailto:gyljdts@guangzhou.csg.cn)

## 十、联系方式

招 标 人:广东电网有限责任公司广州供电局      招标代理机构:南方电网供应链集团有限  
公 司

地 址:广州市天河区天河南二路2号      地 址:广州市天河区天河路178号

联 系 人:李工      联 系 人:龙工

电 话:020-87124236      电 话:4008100100-2-0

招标人或其招标代理机构主要负责人(项目负责人):谢建鑫 **谢建鑫**

招标人或其招标代理机构名称:南方电网供应链集团有限公司【盖章位置】

2023年05月09日