

中邮保险浙江分公司 2025-2026 年电话外呼外包服务项目招标公告

浙江中通通信有限公司（以下简称“招标代理”）受中邮人寿保险股份有限公司浙江分公司（以下简称“招标人”）委托，就中邮保险浙江分公司2025-2026年电话外呼外包服务项目下的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：** 中邮保险浙江分公司2025-2026年电话外呼外包服务项目
- 2、 **招标编号：** ZJZT-2024-15516
- 3、 **项目概述：** 中邮保险浙江分公司2025-2026年电话外呼外包服务项目
- 4、 **招标内容：**

包号	采购内容	采购数量	备注
1	中邮保险浙江分公司 2025-2026 年电话外呼外包服务项目	1 项	

（详见招标文件第五章《技术（服务）规范》）。

注：本项目含税回访业务：59.64万元，续期外呼业务：75.4万元，预算总金额为135.04万元，投标人报价如高于任意一项最高投标限价，其投标将被否决，最高限价详见下表：

服务项目	业务类型	最高投标限价
回访业务	1. 新契约回访：	按成功件计价，不超过 9 元/件。
	2. 客户权益服务：	按成功件计价，不超过 9 元/件。
	3. 综合回访：	按成功件计价，不超过 6 元/件。
	4. 其他回访：	按小时计价，不超过 46 元/小时。
收展业务	1. 缴前提醒	按成功件计价，不超过 2.3 元/件。
	2. 续期催收	按成功件计价，不超过 4.4 元/件。
	3. 失效告知	按成功件计价，不超过 6.9 元/件。

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）具有独立法人资格或依法登记注册的组织、能独立承担民事责任、有能力为本项目

提供货物和服务的单位，有正规的经营场所，具备电话服务中心所需的办公环境、设备及系统；投标人须提供有效的营业执照副本（或事业单位法人证书）及相关证明材料。

（2）. 供应商必须遵守相关国家法律、行政法规的规定，具有良好的信誉和诚实的商业道德；

（3）. 投标人必须遵守《中华人民共和国招标投标法》及其它相关国家法律、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不得参与本项目。

（4）. 被中国邮政集团有限公司列入黑名单且在有效期内的供应商，无资格参加本项目的采购活动。

（5）. 与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。

（6）. 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，不得参加本项目投标；

（7）. 投标人须承诺在中标后向招标人开具符合招标人要求的增值税专用发票；

（8）. 投标人必须按照本项目规定获取本项目招标文件，否则无资格参加本项目投标；

（9）. 本次招标不接受联合体、代理商投标，不允许分包和转包；

（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。

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。

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11月20日至2024年11月25日（北京时间，下同），购买招标文件。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，账户信息见“10、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均为**2024年12月10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**2024年12月10日上午9:30（北京时间）**前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：**杭州市河东路 215 号浙江中通通信有限公司 B 楼 102 会议室**。投标人可以现场递交纸质版投标文件，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：**2024 年 12 月 10 日上午 9:30（北京时间）**。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。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。

(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。

9、 发布公告的媒体：（适用于公开招标）

本次招标公告同时在中国邮政集团有限公司官网、中国邮政电子采购与供应平台、中邮人寿保险股份有限公司官网、中国招标投标公共服务平台、中国采购与招标网发布。（按照采购管理办法执行。）

10、 联系方式：

招标人：中邮人寿保险股份有限公司浙江分公司

地点： 杭州市莫干山路 329 号

联系人： 倪先生

联系电话： 0571-87269916

代理机构：浙江中通通信有限公司

地 址：浙江省河东路 215 号浙江中通通信有限公司

联 系 人：许悦、蒋雨奇

电 话：15355006161、18258177604

电子邮件: xuyue@chinaccs.cn、jiangyuqi@chinaccs.cn

邮 编: 310012

开户银行: 中信银行杭州天水支行

帐 号: 3110830019310017970